أثر نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة منح التسهيلات المباشرة للأفراد لدى البنوك التجارية في الأردن

The Effect of Information Technology Systems and Applications on Increasing the Efficiency of Individuals Direct Crediting at Commercial Banks in Jordan

إعداد

عبدالله مصطفى سلام

إشراف

الدكتور محمد وهيب العلمي

دكتوراه فلسفة في التمويل

كانون ثاني، 2010

ب

التفويض

أنا عبدالله مصطفى سلام

أفوّضُ جامعةَ عمّانٍ العربيةِ للدراسات العليا بتزويد نُسَخٍ من أُطروحتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبها.

الاسم: عبدالله مصطفى سلام

التوقيع:

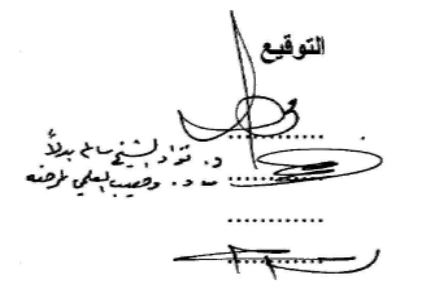
التاريخ: ١٢/١٢/ ٢٠١١

قرار لجنة المناقشة

نوقشت أطروحة الدكتوراه للطالب عبد الله مصطفى سلام بتاريخ 2010/3/3
وعنوانها **"أثر نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة منح التسهيلات المباشرة للأفراد لدى البنوك التجارية في الأردن"**

وقد أجيزت بتاريخ: 2010/3/3

أعضاء اللجنة المناقشة:		**التوقيع**
الأستاذ الدكتور قحطان عبد السامرائي	رئيســــــــا	....
الدكتور محمد وهيب العلمي	عضوا ومشرفا	....
الأستاذ الدكتور مؤيد عبد الرحمن الدوري	عضـــــــوا	....
الدكتور أكرم عثمان المشايخي	عضـــــــوا	....



الشُكرُ والتقديرُ

أشكرُ اللهَ سبحانه وتعالى الذي أمدَّني بالإيمانِ والثقةِ والصبرِ لإتمام هذه الدراسةِ.

وأتقدمُ بجزيلِ الشكرِ والعرفانِ للدكتورِ محمد وهيب العلمي الذي كانت له اللمسات الأولى في بلورة الفكرة والموضوع. وأتقدمُ بالشكرِ الجزيلِ لأعضاءِ هيئةِ التدريسِ في جامعةِ عمانِ العربيةِ للدراسات العليا على ما قدَّموه لي طيلةَ فترةِ دراستي في الجامعة. كما أشكرُ الأساتذةَ الكرامَ أعضاءَ لجنةِ المناقَشةِ على تَفَضُّلِهِم بقَبولِ مُناقَشةِ الأطروحةِ. ولا يفوتني أن أشكرَ كلَّ من ساعدني على إخراجِ هذه الأطروحةِ إلى النور وأخص بالذكر المهندس محمد خلف الذي قام بالمساعدة في مجال التحليل الإحصائي لهذه الدراسة، كذلك أتقدمُ بالشكرِ الجزيلِ للعاملين في المصارف الأردنية لتعاونهم في تعبئة أداة الدراسة، وكلِ من أسهمَ في إنجازِ هذا العملِ.

الإهداءُ

أُهدي هذه الأطروحةَ إلى:

والدي تغمده الله برحمة واسعة.

والدتي التي تغمرني بالحب والحنان.

إلى زوجتي الغالية وأبنائي الأعزاء من يلهمونني الإصرار.

أشقائي وشقيقاتي الذين لم ينقطعوا عن دعمي والدعاءِ لي.

أحبائي من أصدقائي الذين أَشهدُ لهم بِصدقِ أُخوَّتِهِم لي.

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

رقم الجدول **الصفحة**

قائمة الأشكال

رقم الشكل **الصفحة**

قائمة الملاحق

الملحق **الصفحة**

أثر نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة منح التسهيلات المباشرة للأفراد لدى البنوك التجارية في الأردن

إعداد

عبدالله مصطفى سلام

إشراف

الأستاذ الدكتور محمد وهيب العلمي

المُلَخَّص

هدفت الدراسةُ إلى التعرف على أثر نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في زيادة منح التسهيلات المباشرة للأفراد لدى البنوك التجارية في الأردن. وللوصول إلى هذا الهدف قام الباحث بتصميم استبانة تألفت من ثلاثة أجزاء. خصص الجزء الأول لجمع البيانات الشخصية عن العاملين في التسهيلات الائتمانية، بينما خصص الجزء الثاني لمعرفة اسهام تكنولوجيا المعلومات في منح التسهيلات المباشرة للأفراد، والجزء الثالث من أجل جمع بيانات حول تاثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة منح التسهيلات المباشرة. وقد قام الباحث بتوزيع الاستبانة على عينة عشوائية من العاملين في التسهيلات الائتمانية في البنوك الأردنية، وقد تألفت العينة من 834 عاملاً في التسهيلات الائتمانية وبلغت نسبة الاستجابة 83.69%.

بينت نتائج الدراسة أن هناك تأثيراً لنظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات من خلال توفيرها قواعد بيانات عن التسهيلات الائتمانية في المصارف الأردنية. كذلك بينت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات توفر للبنك فرصة بناء قواعد بيانات للعملاء المتعاملين معها، والاحتفاظ

بسجلات للعملاء، الأمر الذي يسهل على البنك اتخاذ القرار المناسب بوقت قصير حيال منح التسهيلات المباشرة.

كذلك بينت النتائج أن نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات توفر للبنك فرصة الحصول على بيانات تاريخية للتسهيلات الائتمانية الممنوحة من قبل المصرف والتي تسهم في رسم سياسات البنك الائتمانية لفترات زمنية لاحقة. وأظهرت النتائج أن نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات تسهم في رفع كفاءة منح التسهيلات الائتمانية وتقلل من حجم المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها البنك في مجال منح التسهيلات المباشرة.

أوصت الدراسة بضرورة تفعيل استخدام نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات من قبل البنوك وتطويرها واستغلالها بالشكل الأمثل في التسهيلات المباشرة، وذلك لزيادة كفاءة منح التسهيلات وتقليل المخاطرة على البنك.

The Effect of Information Technology Systems and Applications on Increasing the Effeciency of Invidual Direct Crediting at Commercial Banks in Jordan

Prepared By
Abdulla Mostafa Salam

Supervised By

Dr. Mohammad Waheeb Al-Alami

Abstract

This study aimed at studying the effect of information technology systems and applications on increasing the efficiency of individual direct crediting at comemrical banks in Jordan. To accomplish this objective, a questionnaire of three parts was designed. The first part was devoted to collect personal information about creditors in banks, while the second part was for the collection of information about the contribution of information technology in individual direct crediting, while the last part was devoted to collect information about the effect of information technology on increasing the efficiency of individual direct crediting. The questionnaires were distributed on a sample of creditors in Jordanian commercial banks. The sample size was 834 creditors and the response rate reached 83.69%.

The results show that there is an effect of information technology systems and applications on direct crediting through providing databases about credits in Jordanian commercial banks. Also, information technology systems and applications provide an opportunity for the bank to build databases for customers and records storage, which makes it possible for

deciding crediting in short time for direct crediting. Information technology systems and applications help in providing historical data about direct crediting that can be used in planning the bank future direct crediting. Moreover, the results show that information technology systems and applications increase the efficiency of direct individual crediting.

The study recommended that banks activate the development information technology systems and applications to improve the efficiency of direct individual crediting to decrease the banks risk.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

تمارس تكنولوجيا المعلومات دورا بارزاً في حياة المجتمعات حاليا، سواء على مستوى الفرد والجماعات، أو على مستوى المنظمات والمؤسسات، حيث أسهمت التكنولوجيا في إحداث تغييرات هامة جدا (عقيل، 1996). أثرت هذه التغييرات بدورها على جوانب متعددة ولا سيما الجوانب الإنتاجية للسلع، الأمر الذي أدى إلى انخفاض تكاليف عملياتها، وتخفيض مستويات أسعارها، وتحسين جودتها، وزيادة السرعة في إنتاجها، وذلك لمواجهة المتطلبات المتزايدة لجمهور المستهلكين (قاحوش، 2001). وقد أدت هذه التغيرات إلى زيادة قدرتها التنافسية وتحقيق أهدافها في البقاء والنمو مما يؤكد أن تكنولوجيا المعلومات قد أصبحت من المتطلبات الرئيسة وليس صنفا من البذخ أو الترف الاقتصادي ولا سيما للإدارات الباحثة عن الكفاءة والفعالية في أداء وظائفها أو المهام الموكلة إليها.

ويشهد العالم حالياً ثورة علمية وتكنولوجية هي ثورة المعلوماتية التي جعلت العلاقات الدولية أكثر اندماجاً وتفاعلاً، وسهلت حركة الأفراد ورؤوس الأموال والسلع والمعلومات والخدمات، وقلصت المسافات، وألغت الحدود الجغرافية بين الدول، وأسهمت في تمازج الثقافات والحضارات، وأسهمت في نشر العولمة، وأحدثت تغييرات كبيرة على مختلف الأصعدة السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية (عبدالرحيم، 1997).

وأدى التقدم التكنولوجي والانفتاح الحضاري والعولمة إلى انهيار الحدود، وتقارب الشعوب، وربط مؤسسات الأعمال مع بعضها بعضاً، بحيث أصبح العالم قرية صغيرة نتيجة لبروز أهمية المعلوماتية في الألفية الجديدة. وأصبح التقدم التكنولوجي المحرك الرئيس في بروز ظاهرة

التجارة الإلكترونية، حيث أصبحت هذه التجارة في مقدمة سلم أولويات الدول الصناعية، وأصبحت المعيار الأساسي في قياس تقدم الدول والشعوب من ناحية المؤسسات والمنظمات بمختلف أنواعها من ناحية أخرى (الرفاعي وياسين، 2002).

وأصبح الدور الذي تمارسة نظم المعلومات مهماً وخاصة في الإدارة بشكل عام. ولم تعد الوسائل التقليدية للإدارة ناجحة وكافية في العصر الحالي الذي تميز بالتقنية العالية في كافة المجالات، مما شكل دافعاً لكافة المؤسسات بمختلف أنواعها للبحث عن هذه التقنيات واستخدامها ليس في مجال الإنتاج فقط بل في المجالات الأخرى التي تشكل عناصر العملية الإنتاجية.

ونظراً للاستحقاقات التي تطلبها التغير المتسارع في نظام المعلوماتية المتجدد كل لحظة مختصراً المسافات، وفرض لغة ومعايير جديدة لصيغة تقديم الذات للدول باعتمادها الرقم عوضاً عن الخطاب لتحديد مكانها وأهميتها، وأصبحت البنوك في الأردن تتجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال العمل المصرفي، ودخلت تكنولوجيا المعلومات في العديد من المجالات، وتدفقت المعلومات والبيانات بين المستويات الإدارية المختلفة من جهة وبين العاملين من جهة أخرى، ومن المعروف أن توافر البيانات وفق قواعد بيانات من خلال إدارة تكنولوجيا المعلومات تسهم بشكل كبير في التعامل مع العملاء، وتوافر صورة واضحة عن كل عميل تمكن المصرف من اتخاذ إجراءات سريعة بشأن تقديم تسهيلات له، كذلك استخدام تكنولوجيا المعلومات وفر عدداً من الوسائل التي تسهم في تقديم هذه الخدمة إلى العملاء (الرفاعي وياسين، 2002).

1-2 مشكلة الدراسة وعناصرها

تعاني البنوك الأردنية حالياً من مشاكل في إدخالها التكنولوجيا في عملياتها مما يؤثر على اقتصاديات أعمالها وزيادة الكلفة، وتمتد هذه المشكلة لتؤثر في عمل البنوك في مجال منح التسهيلات الائتمانية المباشرة للأفراد، مما يؤثر على أدائها في هذا المجال وتقليل فاعلية منح التسهيلات وإيجاد الفئة المستهدفة بها، وتقليل المخاطر الناجمة عن منحها.

وبالتالي فإن الغرض من هذه الدراسة هو التعرف على أثر نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة منح التسهيلات المباشرة في البنوك التجارية الأردنية وما هي السلبيات والإيجابيات على هيكل العمل المصرفي في البنوك التجارية في الأردن.

ويمكن تحقيق الغرض من هذه الدراسة من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الرئيس الأول:

ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات في توافر قواعد بيانات وتوجيه التسهيلات الائتمانية المباشرة، وتوافر بيانات عن تعثر التسهيلات الائتمانية المباشرة في البنوك الأردنية؟

والذي تنبثق عنه الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الفرعي الأول:

ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات في الإسهام بتوفير قواعد بيانات عن التسهيلات الائتمانية في البنوك؟

السؤال الفرعي الثاني:

ما أثر تكنولوجيا المعلومات من خلال قواعد البيانات في توجيه عمل التسهيلات الائتمانية في البنوك؟

السؤال الفرعي الثالث:

ما أثر تكنولوجيا المعلومات في التعرف على تعثر التسهيلات الائتمانية ورسم سياساتها؟

السؤال الرئيس الثاني:

ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق كفاءة منح التسهيلات الائتمانية في البنوك من خلال التقليل من المخاطر، وزيادة الفاعلية والوصول إلى الفئة المستهدفة؟

1-3 أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها مما يلي:

أ. تناولت هذه الدراسة زيادة كفاءة منح التسهيلات المباشرة التي يمكن أن يحققها المصرف من خلال استغلال تكنولوجيا المعلومات.

ب. تأتي الأهمية أيضاً من تناول الدراسة للعوامل التي تعيق منح التسهيلات الائتمانية وكيفية إيجاد الحلول لها من خلال تكنولوجيا المعلومات من خلال توفير قواعد بيانات ومرجعيات تسهم في التقليل من تأثير هذه المعوقات.

ج. تناولت الدراسة شريحة مهمة في النشاط الاقتصادي وهو قطاع المصارف الذي يمارس دوراً مهماً في تحريك عجلة الاقتصاد، ونجاح هذا القطاع ينعكس بشكل مباشر أو غير مباشر على الأعمال والأفراد.

د. تناولت الدراسة الدور الذي يمكن أن تؤثر فيه نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على الأداء الائتماني في القطاع المصرفي في الأردن.

هـ. وقوف الدراسة على الدور الذي يمكن أن تمارسه تكنولوجيا المعلومات في توفير سجل زمني لقواعد بيانات تتعلق بالعملاء وتعاملاتهم.

و كما يمكن أن تعد هذه الدراسة مهمة من كونها تتعامل مع بعد جديد من أبعاد الأعمال في عصر شهد تطوراً تكنولوجياً ملحوظاُ في أداء الأعمال المختلفة.

1-4 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على التغييرات التي يمكن أن تنشأ عن منح التسهيلات الائتمانية المباشرة في المصارف نتيجة توظيف تكنولوجيا المعلومات فيها، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على أثر نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تفعيل نشاطات التسهيلات الائتمانية في البنوك الأردنية.

2. التعرف على إسهام نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على توافر قواعد بيانات عن التسهيلات الائتمانية.

3. قياس دور نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في توجيه عمل التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية الأردنية.

4. قياس تأثير نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في التعرف على تعثر التسهيلات الائتمانية ورسم سياساتها.

5. قياس تأثير نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على زيادة كفاءة منح التسهيلات الائتمانية المباشرة.

1-5 فرضيات الدراسة

ومن أجل الوصول إلى نتائج الدراسة، تمت صياغة الفرضيات التالية لاختبارها.

الفرضية الأولى:

Ho1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإسهام تكنولوجيا المعلمومات في توافر قواعد بيانات عن حجم التسهيلات الائتمانية على كفاءة منح التسهيلات الائتمانية في البنوك الأردنية.

الفرضية الثانية:

Ho2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في توافر قواعد بيانات لتوجيه منح التسهيلات الائتمانية على كفاءة منح التسهيلات الائتمانية البنكية.

الفرضية الثالثة:

Ho3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفير تكنولوجيا المعلومات بيانات عن تعثر التسهيلات الائتمانية على كفاءة منح التسهيلات الائتمانية المباشرة.

1-6 أنموذج الدراسة

يوضح نموذج الدراسة المتغيرات المستقلة (إسهام نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في بناء قواعد بيانات، وتوجيه التسهيلات والسيطرة عليها، وعوامل تعثر التسهيلات الائتمانية)، والمتغير التابع المتعلق بكفاءة منح التسهيلات الائتمانية المباشرة. والشكل (1-1) يعكس مكونات نموذج الدراسة.

1-7 التعريفات الإجرائية للدراسة

أولاً: المتغيرات المستقلة

تكنولوجيا المعلومات: استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تسهم في التقاط البيانات، وتخزينها، ومعالجتها، وإرسالها إلى الجهات المعنية في الشكل والتوقيت المناسبين (Carter and Sinclair, 1997).

قواعد البيانات: توافر سجلات توضح تاريخ العميل مع المصرف، وسيره وسلوكه في تعاملاته المصرفية، وقدرته على السداد والالتزام بالتسهيلات التي يحصل عليها.

الفئة المستهدفة: وهي الفئة التي تستحق الحصول على التسهيلات الائتمانية المباشرة لتحقيق أغراض فردية أو تجارية.

تعثر التسهيلات الائتمانية: هي عدم قدرة العميل على سداد التسهيلات الائتمانية وفق الاتفاق المبرم بين العميل والبنك.

ثانياً: المتغير التابع:

كفاءة منح التسهيلات الائتمانية المباشرة: قدرة المصرف على توظيف أمواله في التسهيلات الائتمانية المباشرة بطريقة فعالة تقلل تعثر عمليات السداد، وتستهدف العملاء ذوي الالتزامات الصادقة مع المصرف.

الشكل (1-1)

أنموذج الدراسة

المتغير المستقل
نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في:
1. توفير قواعد بيانات عن حجم التسهيلات الائتمانية
2. توفير قواعد بيانات عن عملاء التسهيلات الائتمانية
3. تنظيم العلاقة بين المصرف والعميل

توفر قواعد بيانات تساهم في:
1. توجيه التسهيلات للفئة المستهدفة
2. تحديد حجم التسهيلات الإئتمانية التي يمكن منحها
3. توجيه منح التسهيلات لتحقيق عوائد أكبر للمصرف

توفير المعلومات عن تعثر التسهيلات:
1. توفير معلومات عن الفئات الأكثر تعثراً في السداد
2. تحديد ومتابعة وضع العميل مع التسهيلات الممنوحة
3. رسم سياسات التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية

المتغير التابع
كفاءة منح التسهيلات الائتمانية

1. تقليل المخاطر
2. زيادة الفاعلية
3. الوصول إلى الفئات المستهدفة

التسهيلات الائتمانية: هي الأموال التي يقدمها البنك التجاري للأفراد مقابل ضمانات معينة يقدمها العميل للبنك ضماناً لسداد تلك الأموال.

حجم التسهيلات الائتمانية: قيمة الأموال المقدمة للأفراد أو المؤسسات من خلال التأمينات المباشرة، وتوزيع هذه الأموال حسب فئة القروض الممنوحة لها (قصيرة أو متوسطة، أو طويلة الأمد).

العملاء: هم الأفراد أو المؤسسات الذين يحصلون على التسهيلات الائتمانية من المصارف التجارية.

التسهيلات المباشرة: هي التسهيلات الائتمانية كافة التي يقدمها البنك إلى العملاء على شكل مبالغ نقدية تودع في حساب الشخص مباشرة على أن يسددها خلال فترة معينة يتم الاتفاق عليها ما بين العميل والبنك مسبقاً.

سياسات التسهيلات الائتمانية المباشرة: تحديد المصرف للفئة المستهدفة من هذه التسهيلات، وطرق منحها وسدادها والضمانات المقدمة لها.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات ذات الصلة

2–1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات

2–2 نظم تكنولوجيا المعلومات

2–3 مكونات تكنولوجيا المعلومات

2–4 تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال

2–5 الخدمات المصرفية الإلكترونية

2–6 الخدمات المصرفية المقدمة عبر الإنترنت

2–7 إدارة التسهيلات الائتمانية

2–8 الإئتمان المصرفي

2–9 القطاع المصرفي الأردني: الواقع والتطورات

2–10 الدراسات ذات الصلة

الفصل الثاني
الإطارُ النظريُ والدراساتُ ذاتُ الصلةِ

يهدف الفصل إلى التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات، والتسهيلات الائتمانية، وإسهام تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي. كذلك سيتعرض هذا الفصل إلى المزايا التي يمكن أن تحققها المصارف بشكل عام نتيجة تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات، وسيتطرق أيضاً إلى واقع تكنولوجيا المعلومات في المصارف في الأردن، وحجم ممارستها والمشاكل التي تواجه استخدامها. وسيختتم الفصل عرضه من خلال تقديم خلاصة عن الدراسات السابقة ذات الصلة بالدراسة الحالية والتي من خلالها سيتم إيضاح الإضافات والاسهامات المحتملة للدراسة الحالية.

2-1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات

اختلف الباحثون في التوصل إلى تعريف واحد شامل لتكنولوجيا المعلومات، ويعود ذلك إلى اختلاف مرجعياتهم العلمية ومنطلقاتهم الفكرية. فقد عرفها الصباح (1998، ص187)، على أنها مجموعة من الأجزاء المترابطة ببعضها بعضاُ حيث يهتم أحد أجزائها بأساليب المعالجة السريعة للمعلومات باستخدام الحاسوب، في حين يهتم الجزء الآخر بتطبيق الأساليب الإحصائية والرياضية في حل المشكلات، ويهتم الجزء الثالث بمحاكاة التفكير من خلال برامج الحاسب. ويعرفها العجلوني (1998)، بأنها "المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد وإدارة

قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسب".

ويعرفها كل من Carter and Sinclair (1997) على أنها "استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تسهم في التقاط البيانات، وتخزينها، واسترجاعها، ومعالجتها، وإرسالها إلى الجهات المعنية في الشكل والتوقيت المناسبين". كما تعرفها منظمة اليونسكو بأنها "مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقاتها". في حين يعرفها Turban et al. (1999) بأنها "جميع أنواع الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات المستخدمة في استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها وتعديلها واسترجاعها وطباعتها ونقلها إلكترونيا، على شكل نصوص وأشكال وأصوات وصور بين المستخدمين والأطراف ذات العلاقة".

ومن خلال تلك المفاهيم لتكنولوجيا المعلومات يمكن أن نتوصل إلى ما يلي:

1. إن تكنولوجيا المعلومات تركز وبشكل محوري على استخدام تقنيات وبرمجيات الحاسب الآلي.
2. إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات تتضمن عددا من المراحل تبدأ أولا بالحصول على البيانات والمعالجة (التنظيم والتبويب والتخزين والترميز والتحليل)، ثم استخراج النتائج.
3. تتمثل مخرجات تكنولوجيا المعلومات في ظهور العديد من مجالات التطوير كظهور البرمجيات المتطورة والتي تتضمن (النظم الخبيرة والذكاء الاصطناعي وقواعد البيانات

وأتمتة المكاتب والإنترنت والانترانت والاكسترانت والبريد الإلكتروني وتكنولوجيا الاتصالات البعيدة).

4. تتعدد استخدامات تكنولوجيا المعلومات، حيث أصبحت من الركائز الأساسية في مجالات التغذية، والطب، والتخطيط، والتعليم والتدريب، والشؤون البيئية، والثروة المعدنية، وقطاع النقل والمواصلات، وقطاع التصنيع والتعدين وقطاع المال والأعمال وغيرها من قطاعات.

2-2 نظم وتكنولوجيا المعلومات

أولاً: مفهوم النظام

يعرف النظام بأنه: "وحدة ما تعمل في بيئة معينة وتتضمن العديد من الأجزاء التي تعمل معاً لتحقيق هدف معين وأن الأجزاء الفرعية للنظام يطلق عليها " النظم الفرعية Sub System" (إبراهيم، 2006، ص1). ويعرف أيضاً بأنه (مجموعة من الأشياء المادية والأفكار المنطقية والعلاقات المتبادلة فيما بينها والتي يتم توجيهها نحو تحقيق هدف أو أهداف مشتركة. وأن قيمة وفعالية النظام ككل تكون أكبر من مجموع قيم أو فعاليات كل من مكوناته على حدة، وذلك بمقدار قيمة أو تأثير التجاوب المتبادل فيما بين هذه المكونات (إبراهيم، 2006، ص1).

فقد بين إبراهيم في كتابه نظم المعلومات الإدارية بأن التعريف الأخير للنظام هو الأكثر قبولاً لإبراز مفهوم النظام بوضوح وعلى أي حال، فإنه ليس هناك خلاف على أن النظام هو كل متكامل ومعقد، ويتكون من عدة أجزاء تمثل النظم الفرعية، وكل نظام فرعي يتكون بدوره من مجموعة من النظم الفرعية الأصغر... وهكذا، والتي تسعى جميعاً إلى تحقيق أهداف النظام ككل.

وأن أداء النظام ككل يتوقف على أداء كل نظام فرعي يشتمل عليه هذا النظام الكلي (إبراهيم، 2006، ص1).

كما أوضح إبراهيم أن اصطلاح "النظام System " يستخدم على نطاق واسع في حياتنا اليومية، حيث يتردد كثيراً بيننا، أو نستمع إليه من خلال وسائل الإعلام المختلفة. مثال ذلك النظام الاقتصادي، أو النظام الاجتماعي أو النظام السياسي، أو نظام الاتصالات أو نظام المعلومات وأن أي نظام يشتمل على عناصر Elements أساسية هي (إبراهيم، 2006، ص2-3):

1. المدخلات Inputs: تشتمل المدخلات في النظام على الموارد البشرية من إداريين وموظفين وعمال والموارد المادية من معدات وآلات ومواد خام وأثاث وأموال وبيانات وقوانين والتشريعات الحكومية في البيئة المحيطة والأنماط الاجتماعية السائدة في المجتمع والتأييد الذي يحظى به النظام والمعارضة التي يتعرض لها النظام من جانب جماعات الاهتمام في المجتمع أو أصحاب رأس المال.
2. العمليات التحويلية أو التشغيل Processing: وتتضمن عادة عمليات وأنشطة التصنيع أو إنتاج الخدمة وأنشطة التسويق والبيع وأنشطة الموارد البشرية والأنشطة المالية والمحاسبية وأنشطة أو عمليات التشغيل الخاصة بإنتاج المعلومات من البيانات..... الخ.
3. المخرجات Outputs: إما أن تكون سلعاً أو خدمات أو أفكاراً بجانب تصرفات وقرارات معينة.

- التغذية الراجعة أو الاسترجاع Feed backs: وهي معلومات عن أداء النظام من أجل اتخاذ التصرف المناسب في الوقت المناسب لتعديل عمليات التشغيل/ التحويل في النظام أو المدخلات أو حتى المخرجات.

ويمكن تصنيف الأنظمة بشكل عام إلى:

(ا) الأنــظمة المفتوحة Open Systems، (ب) الأنظمة المغلقة Closed Systems. الأنظمة المفتوحة هي التي ترتبــط بتفاعل متبادل مع البيئة وتبادل البيانات والطاقة والمواد مع المحيط الخارجي. الأنظمة المغلقة هي التي لا ترتبط بعلاقات تفاعل متبادلة مع البيئة الخارجية. أنظمة ساكنة أشبه ما تكون بالأنظمة الميكانيكية. وتبقى المسألة نسبية في إطار هذا التصنيف، فالأنظمة قد تكون نسبياً مفتوحة ونسبياً مغلقة كقاعدة عامة. أو قد تختلف هذه الدرجة باختلاف دورة حياة الأنظمة والمراحل التي تمر بها (ياسين، 1998، ص17).

ثانياً: صفات الأنظمة:

تتصف الأنظمة عموماً بما يلي (ياسين، 1998، ص23-24):

1. **الاتساق:** يتمثل الاتساق بهيكل النظام نفسه وبتجانس مكوناته أو أنظمته الفرعية. هدا يعني أن مكونات النظام أو أنظمته الفرعية المتراكبة تأخذ شكل ترتيب منسق لتنفيذ نوع معين من الوظائف التي تساعد في تحقيق أهداف النظام.

2. **الكلية:** يمثل النظام كلاُ متكاملاُ ومنظماُ يتكون من أجزاء أو مكونات مترابطة بحيث يعتمد كل جزء في وجوده على علاقته بالأجزاء الأخرى.

3. **الوظيفيـــة:** لكل نظام سبب معين لوجوده. بمعنى أن للنظام وظيفة معينة يؤديها. هذه الوظيفة لابد أن تكون ملموسة وواضحة وذات قيمة مستمرة للتنظيم أو المنظمة.

4. **الهدفية:** لكل نظام هدف محدد أو عدد من الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها ضمن إطار بيئة محددة.

5. **التكامل:** هذه الصفة تمثل وجهاُ آخر لصفة الكلية. فالنظام هو كل مفرد يتضمن عدداُ من العناصر أو الأجزاء أو (الأنظمة الفرعية) التي ترتبط بعلاقات تفاعل فيما بينها. تتصف هذه العلاقات بالتكامل والاتساق، بمعنى أن نشاط أي نظام فرعي يكون مكملاُ لأنشطة الأنظمة الفرعية الأخرى.

6. **البساطة والتعقيد:** تتصف بعض الأنظمة بالبساطة وأخرى بالتعقيد. الأنظمة البسيطة تتكون عادة من عنصرين أو نظامين فرعيين على الأقل. الأنظمة المعقدة تكون عادة متشعبة وتتضمن عدداُ كبيراُ من الأنظمة الفرعية.

1-2-2 مفهوم البيانات والمعلومات

Data and Information Concept

لقد بين إبراهيم أن المصطلحين "بيانات" و"معلومات" يرتبطان ببعضهما بعضاُ ارتباطا وثيقاً، إلا أنهما مختلفان ولا يشيران إلى مفهوم واحد.

فالبيانات: هي عبارة عن تعبيرات لغوية أو رياضية أو رمزية أو مجموعة منها وتم التعارف على استخدامها لتمثيل الأفراد والأشياء والأحداث والمفاهيم. أي تشير البيانات إلى حقائق خام أو مشاهدات والتي تصف ظاهرة معينة وليست ذات قيمة بشكلها الأولي ما لم تتم معالجتها وتحويلها إلى معلومات. فعلى سبيل المثال حجم المبيعات المحقق هذا الشهر، أو إجمالي تكلفة شراء المواد الخام الأسبوع الماضي، أو عدد العاملين في المنظمة. هي جميعاً بيانات تعبر عن الحقائق الخام (إبراهيم، 2006، ص11).

المعلومات: هي عبارة عن بيانات وضعت في محتوى ذات معنى ودلالة لمتلقيها بحيث يخصص لها قيمة لأنه يتأثر بها أو لأنها تحقق له منفعة. أو هي بيانات تم تشغيلها ومعالجتها بطريقة ما. أو تم تقديمها بطريقة ذات معنى ودلالة أكثر لمتلقيها وتساعده على اتخاذ قرار ما (إبراهيم، 2006، ص11).

وعلى الرغم من الفرق الواضح بين مفهوم كل من البيانات والمعلومات إلا أن البعض يستخدمها على نحو متبادل وخاصة عند الإشارة إلى النظم. فلا يفرق البعض بين مصطلحي نظم البيانات ونظم المعلومات تأسيسا على أن البيانات هي معلومات تتوافر فيها شروط معينة بحيث تصبح تلك البيانات ذات قيمة لمستخدميها (إبراهيم، 2006، ص12).

تتمثل الخصائص الأساسية للمعلومات في الآتي (إبراهيم، 2006، ص14-15):

1. **التوقيت** Timing: أي أن يتلقى المستخدم المعلومات خلال الوقت الذي يحتاجها فيه ومعنى هذا عدم وصول المعلومات إلى متخذ القرارات بعد الحاجة إليها أو قبل الحاجة إليها بفترة طويلة لاحتمالات تقادمها.

2. **الدقة** Precision: أي الدقة في إجراءات القياس المستخدمة في إعداد المعلومات وتشغيلها وتجهيزها وتلخيصها وعرضها.

3. **الصحة** أو الخلو من الأخطاء Accuracy: أي درجة خلو المعلومات من الأخطاء سواء أكانت لغوية أم رقمية.

4. **إمكانية التعبير الكمي** Quantifiable: أي إمكانية التعبير عن المعلومات بالأرقام والنماذج الكمية إذا لزم الأمر.

5. **إمكانية التحقيق** Verifiable: أي درجة الاتفاق فيما بين المستخدمين المختلفين عندما يتفحصون نفس المعلومات. وجدير بالذكر أن هذه الخاصية للمعلومات ترتبط بالموضوعية Objectivity. وتشير الموضوعية في المعلومات إلى الخلو من التحيز كما تشير أيضاً الموضوعية في المعلومات إلى توافر الدليل الموضوعي القابل للتحقيق.

6. **إمكانية الحصول عليها** Accessible: أي درجة اليسر والسرعة في الحصول على المعلومة اللازمة.

7. **الخلو من التحيز** Freedom from Bias: أي غياب النية في تعديل أو تحريف المعلومات للتأثير على المتلقي، أو لتحقيق أغراض خاصة.

8. **الشمول** Comprehensiveness: أي تمامية أو اكتمال المعلومات.

9. **الملاءمة** Appropriateness: مدى ارتباط المعلومات بمتطلبات المستخدم المحتمل لها.

10. **الوضوح** Clarity: أي مدى خلو المعلومات من الغموض.

2-2-2 مفهوم نظم المعلومات

Information System Concept

يمكن تعريف نظم المعلومات بأنها عبارة عن "مجموعة من المكونات أو العناصر المترابطة والمتفاعلة معاً، والتي تتولى مهام جمع (أو استرجاع) أو تشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات اللازمة لدعم عمليات اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة في المنظمة. إضافة إلى ذلك فإن نظم المعلومات يمكن أيضاً أن تلعب دوراً هاماً في معاونة المديرين والعاملين في المنظمة على تحليل المشكلات، والتصور المرئي للموضوعات المعقدة، وتنمية المنتجات الجديدة (إبراهيم، 2006، ص15).

3-2-2 تطبيقات نظم المعلومات

Systems Applications of Information

بالرغم من أن جميع نظم المعلومات متشابهة من حيث عناصرها ومكوناتها إلا أن هناك أنواعاُ متعددة منها، وكل نوع له خصائص واستخدامات مميزة. فقد أورد إبراهيم أن التصنيف لنظم المعلومات يعتمد على أنواع القرارات المطلوب اتخاذها على المستويات التشغيلية والتكتيكية والاستراتيجية وقد صنفها على النحو التالي (إبراهيم، 2006، ص22-29).

1. نظم تشغيل المعاملات

Transaction Processing System (TPS)

وتستخدم هذه النظم لدعم عمليات التشغيل اليومية. ومن أمثلة هذه النظم نظم حجز التذاكر ونظم استقبال الطلبيات ونظم الحسابات المدفوعة، ونظم المرتبات ونظم الفحص والمتابعة. إن مثل هذه النظم وغيرها تساعد المنظمة على القيام بالعمليات اللازمة لمعاملاتها اليومية ومتابعة أنشطتها المختلفة.

2. نظم المعلومات الإدارية:

Management Information System (MIS)

تسهم نظم المعلومات الإدارية في ممارسة العمل الإداري، إذ تساعد هذه النظم عادة على إنتاج تقارير ملخصة من المعلومات المستمرة والمتكررة أحياناً. ونظراً لأن الإدارة تعتمد بدرجة كبيرة على مخرجات هذه النظم فإنه ينبغي أن تتسم التقارير بالدقة ويتم توفيرها في الوقت المناسب وتخدم نظم المعلومات الإدارية بصفة أساسية وظائف التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات على مستوى الإدارة في هيكل المنظمة. وبصفة عامة فإن هذه النظم تعتمد على نظم تشغيل المعاملات للحصول على تلخيص وتجهيز التقرير حول العمليات الأساسية للمنظمة والبيانات الخاصة بالمعاملات والخاصة بنظم تشغيل المعاملات TPS يتم ضمها معاً وتقديمها عادة في تقارير طويلة والتي تتم وفقاً لجدول زمني معتاد.

3. نظم دعم القرارات:

Decision Support System (DSS)

وتخدم نظم دعم القرارات مستوى الإدارة في المنظمة، حيث تساعد المديرين على اتخاذ القرارات

التي تنفرد بخصائص معينة منها أنها منفردة أو تتعرض إلى التغير السريع، وليست محددة بسهولة مقدماً. ونظم دعم القرارات ينبغي أن تكون قادرة على الاستجابة بدرجة كافية للعمل أكثر من مرة في اليوم الواحد لتقابل ظروف التغيير. وبالرغم من أن نظم دعم القرارات تستخدم المعلومات الداخلية التي يمكن الحصول عليها من نظم تشغيل المعاملات ونظم المعلومات الإدارية فإنها تحصل غالباً على معلومات من مصادر خارجية مثل أسعار الأسهم الحالية أو المنتج المنافس الحالي.

4. النظام الخبير:

Expert Systems (ES)

تقلد نظم الخبراء التفكير الإنساني لدى الخبراء من خلال استخدام نماذج المحاكاة لقرارات الخبير، ومعرفة واسعة ومركزية مخزونة في قواعد البيانات الخاصة بها. ويتمثل جوهر عمل هذا النوع من نظم المعلومات على فرض نوع معين من الأسئلة والمتمثل في الصيغة التالية: "إذا كان....... إذن ماذا... .....؟" ثم توليد الحلول الممكنة من خلال الحاسب الآلي. أي أن هذه النظم تستخدم في صياغة وتحليل الأسئلة وتقديم الحلول المناسبة لها المواقف أو مشكلات معينة. وبالرغم من أن هذه النظم غير منتشرة كثيراً، إلا أنها تستخدم على نطاق واسع في المنظمات العامة والحكومية في الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة الأمريكية.

5. الذكاء الاصطناعي

Artificial Intelligence (AI)

وبالرغم من أنه ليس نظاماً في حد ذاته، إلا أنه يتعلق بتكنولوجيا الحاسبات الآلية والتي تسمح للأجهزة والمعدات بمحاكاة عملية تشغيل المعلومات التي تتم عن طريق العقل البشري وعندما تم التوصل إلى هذا التطور التكنولوجي أصبحت أجهزة الحاسب الآلي قادرة على إنجاز بعض المهام التي كان دائماً يعتقد بأنها قاصرة فقط على الذكاء الذي يتمتع به العنصر البشري. ويعتبر نظام الخبراء أحد فروع تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، ولكنه في نفس الوقت يختلف عن الذكاء المصطنع من حيث النجاح الذي حققه في خلق البرامج التي تقلد بعض التصرفات الإنسانية أما بالنسبة لتكنولوجيا الذكاء المصطنع فإن المهندسين الفنيين المسؤولين عنه يعتقدون بأنهم تمكنوا من التوصل إلى اكتشاف جديد في مجال تقليد الإنسان.

إن كل من نظام الخبراء والذكاء الاصطناعي يمكن النظر إليهما على كونهما نظامين يعتمدان على المعرفة، والتي من خلالها تستخدم تكنولوجيا الحاسب الآلي في صنع المعرفة التي توجد ضمناً في سلوك متخذي القرارات، ولتصبح معروفة بشكل صريح في شكل آخر وهو الاستخدام الآلي للأجهزة. وبالرغم من ذلك فإن هناك إجماعاُ على أن مثل هذه النظم يمكن أن تقوم بتشغيل المعلومات وإنتاجها وتخزينها على نطاق واسع يفوق قدرات العقل البشري. وبسرعة فائقة إلا أنها لا يمكن أن تكون بديلاً عن الذكاء البشري.

6. نظم معلومات أخرى

Other Information Systems

بالإضافة إلـــى التطبيقـــات السابقة لنظـــم المعلومـــات هنـــاك أيضـــــاً بعض التطبيقات الأخـــــرى والمستحدثـــة في التطبيـــق العملـــي، والتـــــي تشتمل على ما يلي:

أ- **نظم دعم فرق العمل الجماعي**

Work Group Support Systems

وهي عبارة عن نظم معلومات تم تصميمها بصفة خاصة لتحسين أداء فرق العمل الجماعي من خلال دعم المشاركة والتدفق للمعلومات.

ب- **النظم المتكاملة للعملاء**

Customer Integrated Systems (GIS)

وهي عبارة عن امتداد لنظم تشغيل المعاملات والتي تضع التكنولوجيا في أيدي عملاء المنظمة، والسماح لهم بتشغيل معاملاتهم بأنفسهم. ومن أمثلة ذلك ماكينات الصرف الآلي التابعة للبنوك لصرف النقود السائلة من جانب العملاء في أي مكان وفي أي وقت.

ج ـ **نظم المعلومات التنظيمية المتبادلة**

Inter Organizational Systems (IOS)

يتم من خلالها تدفق المعلومات آلياً بين المنظمات لدعم التخطيط والتصميم والتطوير والإنتاج وتسليم المنتجات، وهكذا فإن هذه النظم مسؤولة عن مهمة تشغيل المعلومات الخاصة بمعلومات الاتصالات. وتستخدم هذه النظم في الاتصال وتبادل المعلومات بين المنظمة وغيرها من المنظمات مثل الموردين والموزعين وحتى العملاء، حيث يتم تبادل المعلومات إلكترونياً وتبادل الوثائق الخاصة بالمعاملات إلكترونياً (مثال ذلك أوامر الطلب، وأوامر الشراء والفواتير).

4-2-2 مفهوم نظام المعلومات الإدارية

Management Information System

تتعدد التعريفات القصيرة لنظم المعلومات الإدارية فمنها ما يلي (إبراهيم، 2006، ص29-30):

1) نظام المعلومات الإدارية هو عبارة عن أسلوب رسمي يستخدم لتوفير المعلومات الدقيقة والموقوتة للإدارة واللازمة لتسهيل عملية اتخاذ القرارات، والتي تمكن المديرين من القيام بوظائف التخطيط والتشغيل والرقابة في المنظمة حتى يمكن أن تحقق الأهداف التي تسعى إليها بفاعلية.

2) يعرف نظام المعلومات الإدارية في المنظمة على أنه ذلك النظام الذي يخدم الإدارة حيث يوفر للمديرين كافة المعلومات التي تتعلق بالأداء الحالي والسجلات السابقة والموجهة بالبيئة والأحداث الداخلية بالمنظمة والتي تستخدم في وظائف التخطيط والمتابعة والرقابة واتخاذ القرارات وذلك من خلال ملخصات وتقارير استثنائية.

3) إن نظم المعلومات الإدارية هي عبارة عن نظم تتولى توفير تقارير دورية ومقررة سلفاً والتي تستخلص المعلومات من قاعدة البيانات.

إن نظم المعلومات الإدارية هي تلك النظم التي تتحمل مسؤوليات تشغيل البيانات والتي تتضمن خلق المعلومات من خلال عمليات تحليلية، ونقل المعلومات إلى كل من يحتاج إليها. وهذه النظم غالباً تنبه أو تنذر الإدارة بوجود مشكلات أو فرص حالياً أو مستقبلاً. ولقد تم تصميم نظم المعلومات الإدارية أساساً لتقوم بتلخيص ما يحدث وتنبه بوجود مشكلات أو فرص.

2-2-5 مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

Information Technology (IT) Concept

إن ثورة المعلومات أو عصر المعلومات برغم كونهما المصطلحين الأكثر تردداً لدى الباحثين يظل فهمهما حتى الآن بأبعادهما المختلفة محدوداً خاصة من منظور النتائج المباشرة في الاستعمال والنتائج غير المباشرة على المجتمع وما أعلن عنه بأعلى الأصوات أنه سوف يحدث لم يحدث بعد، فلم يتحقق مجتمع بلا شيكات ومكتب بلا أوراق وجرائد تصل عبر الكمبيوتر ولكن هذه الأهداف قد تحقق بعضها حتى الآن أو من المتوقع أن تتحقق في السنوات القليلة القادمة.

وبداية يمكن تعريف التكنولوجيا بأنها (مجموعة المعارف التكنيكية والعلمية المستخدمة والمصممة لتطوير حياة العنصر البشري).

كما يمكن تعريفها بأنها (خلق منتجات جديدة من خلال الإفادة من مدخلات جديدة أو إعادة بناء وتشغيل المخرجات القديمة) (عباس، 1999، ص379). وتعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها (تلاقي الكمبيوتر مع كل من الاتصالات والإلكترونيات الدقيقة وقواعد البيانات وتقنيات أخرى تزداد رخصاً وبساطة). كما تعرف تكنولوجيا المعلومات أيضاً بأنها (التدفق الفوري للمعلومات عبر أنظمة تحكم ماهرة). كما عرفت أيضاً بأنها (استخدام وسائل وأنظمة متطورة لمعالجة المعلومات بغرض إضافة المعرفة إلى العمل لزيادة قيمته (الصباح، 1998، ص187-188).

3-2 مكونات تكنولوجيا المعلومات

تتكون تكنولوجيا المعلومات من مكونات كثيرة يكمل كل منها الآخر أسهمت في تطورها حدوث تحولات اجتماعية واقتصادية قوية وفيما يلي استعراض لأهم مكونات تكنولوجيا المعلومات:

1) الحاسبات: وهي أجهزة مبرمجة تتكون من وحدات مادية (الأجهزة) وغير مادية (البرامج) وتأتي هذه الحاسبات بأحجام مختلفة.

والحاسب الآلي يتعدى مفهوم مجموعة الوحدات الإلكترونية التي ستستقبل البيانات وتخزنها وتعالجها فهو نظام يتكون من مجموعة مترابطة من المكونات التي تؤدي مشتركة مع بعضها بعضاُ الوظائف الأساسية للنظام من إدخال ومعالجة وإخراج وتخزين ورقابة وبالتالي توفر للمستخدم النهائي الخدمات التجارية والإدارية والعلمية والصناعية والعسكرية والطبية والزراعية والتعليمية والخدمية. وهذه الحاسبات مرت بعدة تطورات منذ بداية ظهورها، حيث كانت بداية تطور الحاسب في عام 1942م حيث بدأ العمل بمساعدة العالم الرياضي (Howard Aiken) وكان يستخدم نظام الصمامات المفرغة حيث كان طوله حوالي 50 قدم وفيه 3300 مفتاح كهر وميكانيكي وارتفاعه كان 8 أقدام وفي عام 1951م تم تطوير الحاسب الآلي في جامعة بنسلفانيا في الولايات المتحدة وكان يستخدم نظم الصمامات المفرغة واستخدم لإدخال البيانات البطاقات المثقبة وبعد ذلك تم اختراع الترانزيستور في عام 1957م وكانت بداية أمل جديد في تطوير الحاسبات الآلية وتميزت أجهزة الحاسب بصغر حجمها وسهولة استخدامها ففي عام 1965م تم استخدام شرائح مصنوعة من السيلكون النقي حيث يمكن به الاستعاضة عن مئات

الترانزستورات وبالتالي أسهمت في زيادة وسرعة عملياتها وتنوعها وفي تصغير حجمها أيضاً، وفي عام 1971م تم تطوير أول دائرة إلكترونية مصغرة لاستخدامها في الحاسبات الآلية من قبل روبورت نويس مؤسس شركة إنتل وبعد ذلك جاء ما يعرف بالجيل الخامس في عام 1991م وهذا الجيل يعرف بجيل الذكاء الاصطناعي والذي استخدم الدوائر المتكاملة الكبيرة جداً والذي يستند أساسا على برمجة الحاسب لأداء بعض الأعمال المنطقية والعقلية بنفس الأعمال التي يؤديها الإنسان (غراب وحجازي، 1999، ص131-142).

2) البرمجيات: وهي المكونات غير الملموسة للحاسب الآلي إذ يعتبر الحاسب الآلي بدونها مجرد صندوق حديدي لا يستطيع العمل إلا أنه من خلال إنزال هذه البرمجيات إلى جهاز الحاسب الآلي وإتباع التعليمات الموجودة في هذه البرمجيات يستطيع العمل ويمكن تصنيف هذه البرمجيات إلى ما يلي (رايموند، 1998، ص74-75):

أ- برامج التطبيقات: وهذه البرامج تصمم من قبل مبرمجين متخصصين إما في المنظمة نفسها أو من قبل المبرمجين الخارجيين وهذه البرامج تسهم في ربط جميع مواقع المنظمة حول العالم والإصدار المكتبي ونشر الصحافة والمحاسبة والتخطيط، كما تعمل هذه البرامج على معالجة البيانات الخاصة بهيكلة أنشطة الأعمال في المنظمة وتطبيقاتها ومن أمثلتها البرامج المخزنية وبرامج بحوث العمليات وبرمجيات التصميم القائمة على استخدام الحاسب وبرامج التدريب بمساعدة الحاسب وإدارة المعلومات والمعرفة.

ب- برامج النظام: وهذه البرامج تنتج من قبل المبرمجين وخبراء تقنيين مثل أنظمة التشغيل وبرامج اتصالات البيانات والمختصة بالسيطرة على العمليات الداخلية لنظام الكمبيوتر ويعمل

نظام التشغيل على التحكم في هذه البرامج وهناك أيضا برامج المستفيد النهائي وهي برامج متعددة الاستعمالات من المستفيد النهائي، كما وأن هناك برامج تطوير النظام والتي تستخدم لتطوير أنظمة المعلومات ومن أمثلتها هندسة البرامج بالحاسب وتستخدم من قبل محللي النظم والمبرمجين (الأسكوا، 2003، ص48).

3) الشبكات: وهي كل الوحدات المترابطة أو المتشابكة مع بعضها بعضاُ وتكون الوحدات شبكة وذلك لغرض تحقيق الاتصال بين أطرافها وللشبكات الاتصالية والمعلوماتية أنواع عديدة منها:

أ- شبكات المناطق العريضة: حيث تستخدم هذه الشبكة خدمة الهاتف والأقمار الصناعية وغيرها وذلك لتغطية مساحات جغرافية واسعة في مختلف المدن ويمكن أن تتراوح بين بضع كيلومترات ومئات الآلاف من الكيلومترات وفي كثير من الأحوال يتم تأجير خطوط من شركة الاتصالات السلكية واللاسلكية لبناء شبكة المناطق الواسعة للحصول على نقل أسرع بكثير من خطوط الهاتف التقليدية كما يمكن أن يكون الربط عبر كوابل محورية أو كوابل الألياف الضوئية.

ب-شبكة المناطق المحلية: وتشمل هذه الشبكة الربط بين عدد قليل من الحاسبات وتغطي مساحة جغرافية معينة ومحددة إذ قد تغطي عدة مبانٍ متجاورة وقد تغطي مجمعاً صناعياً يحتوي على عدد من المباني وعادة يتم الوصل باستخدام الكابل المزدوج لربط مكونات شبكة المناطق المحلية ومن الممكن أيضاً استخدام الألياف الضوئية.

جـ. شبكات الشركات: وتربط شبكة الشركات جميع الشبكات التابعة لشركة معلومات سواء محلياً أو إقليميا أو عالمياً وقد يكون لشركة ما مكاتب في مدينة واحدة أو في عدة مدن في

بلد ما أو حول العالم ويمكن ربط شبكات الشركات إما عبر شبكات محلية واسعة مع اتخاذ تدابير الأمن للحفاظ على الوصول إلى الشبكة التي يقتصر استعمالها على موظفي الشركة وبذلك يمكن للشركة التأكد من تقاسم المعلومات بين مراكز وأقسام الشركة فضلاً عن الارتباط مع العملاء (الأسكوا، 2003، ص14-16.3).

4) الإنترنت: ويمثل الإنترنت أحدث تكنولوجيا نتجت من التمازج بين تكنولوجيا الحاسب وتكنولوجيا الاتصالات، والإنترنت شبكة اتحادية عالمية تضم حاسبات غير متجانسة وكان في الأصل مشروعاً بحثياً بدأته أمريكا لربط وتناقل المعلومات داخل وزارة الدفاع الأمريكية ومع انطلاق النسيج ألعنكبوتي العالمي وهو تطبيق سهل الاستعمال له وصله بيانية للمستعملين يسرت استعماله، أصبح الإنترنت شائعاً جداً وله تطبيقات متعددة ويمكن الحصول على خدمات متعددة عبر الإنترنت مثل الخدمات الأساسية كالبريد الإلكتروني وفتح المواقع والخدمات الموسعة وهي التطبيقات الواسعة عبر الإنترنت مثل التجارة الإلكترونية وعقد المؤتمرات عن طريق الفيديو والتعليم والتدريب عن بعد (توفيق، 2000).

2-4 تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال

أصبحت البنوك في الأردن تتجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجـــال العمـــل المصرفي، وتدخل تكنولوجيا المعلومات في العديد من المجالات من أهمها إدارة الموارد البشرية في البنوك التجارية، وتدفق المعلومات والبيانات بين المستويات الإدارية المختلفة من جهة وبـــين العاملين من جهة أخرى، ومن المعروف أن توافر البيانات وفق قواعد بيانات مـــن خـــلال إدارة

تكنولوجيا المعلومات يسهم بشكل كبير في التعامل مع العملاء، وتوافر صورة واضحة عن كل عميل، وتمكِّن المصرف من اتخاذ قرارات سريعة بشأن تقديم تسهيلات له، كذلك استخدام تكنولوجيا المعلومات وفر عدداً من الوسائل التي تسهم في تقديم هذه الخدمة إلى العملاء (الرفاعي وياسين، 2002).

يؤثر تطبيق نظم وتكنولوجيا المعلومات بشكل عام على أداء المنظمات وعلى قدرتها التنافسية عبر زيادة تدفق المعلومات ونقل المعارف وتحسين التنظيم وزيادة القدرة على الابتكار وتطوير المنتجات ويمكن تلمس الآثار فيما يلي:

1) يؤثر تطبيق نظم وتكنولوجيا المعلومات على الكفاءة الإنتاجية للمنظمة من خلال ابتداع أساليب ونظم متطورة عالية الكفاءة لضبط عملية الإنتاج ومراقبة الجودة وتأكيدها لتشمل جميع عناصر ومكونات المنتجات ووسائل وأساليب إنتاجها وحفظها وتداولها فضلاً عن استخدام نظم الإنتاج التي تتحكم بها الحاسبات مثل نظامي CAD/CAM (ياسين، 2000، ص106).

2) مساعدة المنظمات في تنمية الميزة التنافسية عبر استخدام برمجيات التطبيقات الشاملة المتقدمة فضلاً عن التطبيقات عبر الإنترنت والتي توفر نظاماً يشتمل على الكلفة والجودة وعامل المرونة (الأسكوا، 2003، ص4).

3) تؤثر نظم وتكنولوجيا المعلومات على ربحية المنظمة من خلال تحقيق وفورات في الكلفة نتيجة تطوير وسائل وآليات نظم الإنتاج للسلع والخدمات بالاستغلال الأمثل للموارد وتقليص الأخطاء والتي تتسم بغزارة الإنتاج والجودة العالية مما يؤدي إلى إدخال تطويرات في

مواصفات السلع والخدمات التي تقدم إلى السوق في أوقات قياسية وبأسعار منخفضة ولــوحظ وجود ارتباط عالٍ بلغ 76% بين نمو الإنتاجية والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في العديد من البلدان الصناعية خلال عام 1996م، حيث حققت الشركات التـــي رفعــت مــن اســتخدام تكنولوجيا المعلومات في عملياتها إلى تحقيق معدلات نمو عالية (الأسكوا، 2003، ص4).

4) إعادة هندسة وتنظيم العمل مما دفع بالشركات والمنظمات إلى إعادة هندسة عملياتها فعــادت تنظم هياكلها لكي تصبح المنظمة أكثر قدرة على التكيف مع المتغيرات التقنية التي تعتبر المحدد الرئيس لبقاء المنظمة في مجال الأعمال (الأسكوا، 2003، ص4).

5) تعزيز الاستجابة التنظيمية المطلوبة لإيجاد حلول لمشاكل معينة أو لتوفير خــدمات مفــصلة حسب رغبة العملاء، إذ مكنت البرمجيات والتجهيزات الحاسوبية وشبكات الاتــصالات مــن تسهيل الابتكار لدى العاملين عبر تبادل الأفكار واستثمارها وتطويرها وأصــبحت تكنولوجيــا المعلومات جزءاً مهماً للتكيف مع البيئة لذا فقد أصبحت من إحدى الاستراتيجيات التي يجب أن تتبعها المنظمة (حسن، 2003، ص476).

6) أثرت تكنولوجيا المعلومات على الأصول الملموسة حجماً ونوعاً، حيث يتطلب الأمــر مــن منشأة الأعمال أن تزيد حجم أصولها الثابتة من الآلات والمعدات المؤتمتة والإنسان الآلي عن ما كان عليه الحال قبل تطور تكنولوجيا المعلومات.

7) كما أثرت تكنولوجيا المعلومات عل الأصول غير الملموسة، حيث ظهرت بوضــوح أهميــة تقنية البحث والتطوير وكذلك نفقات التسجيل والتــرخيص لاســتخدام مخرجــات تكنولوجيــا المعلومات وتكاليف حمايتها ونقلها (ياسين وعبدالوهاب، 1998، ص460).

8) يؤثر الكمبيوتر عل أنشطة التخطيط كعملية إدارية ويظهر دور وأثر الكمبيوتر في تقديم وتحليل المعلومات اللازمة لممارسة عملية التخطيط وذلك من خلال قدراته على احتواء الكثير من المعلومات اللازمة لأداء العديد من المهام، كما أن معالجة الكمبيوتر للمعلومات الإدارية في خدمة التخطيط ينظر إليها كنشاط أو مهمة لا يقل أثرها عن ما يدور داخل المنظمة بل يمتد إلى العوامل الخارجية ذات الأثر في تحديد أهداف المنظمة وطرق الوفاء بها خلال فترة معينة (ياسين وعبدالوهاب، 1998، 460).

9) أثرت نظم وتكنولوجيا المعلومات في دور المنظمة، حيث لم تعد ردود الأفعال كافية للتكيف مع المتغيرات التكنولوجية والتي تتميز باستمراريتها وسرعتها وتعقدها وقوة تأثيرها خاصة في بيئة العمل المتغيرة بل على المنظمات الاستخدام الإبداعي للمعلومات لتحسين مهارات ونوعية الموارد البشرية والاستجابة الفعالة لاحتياجات العملاء والاعتماد الأمثل للمنظمات في التنظيم والإدارة (حسن، 2000، ص454).

10) تحسين مستوى جودة ونوعية وسرعة ودقة المعلومات المقدمة إلى متخذي القرارات والعاملين في هذه المجالات.

11) تعمل تكنولوجيا المعلومات على تقليل الوقت وخفض تكلفة نقل المعلومات وتسهيل تخزينها ومعالجتها وخاصة في حالة اتساع حجم السوق ورفع القدرة على المنافسة وانتشار عمليات التجديد والابتكار في مجال الإنتاج وقد أجريت دراسة في جامعة هارفارد أثبتت أن الدول التي تتوافر فيها شبكة جديدة للاتصالات تحقق معدلات نمو أعلى (العابدين، ،ص89-90).

12) تمكن تكنولوجيا نظم المعلومات المنظمة من بناء مصادر معلومات إستراتيجية تمكنها من اخذ فرص تقدم استراتيجي (الصباغ، 1996، ص47).

أولاً: أثر تطبيق نظم وتكنولوجيا المعلومات على الإدارة

لقد أحدثت هذه التطورات في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات آثاراً هائلة على النسيج الإداري، حيث تظهر أثارها كما يلي (الخوري، 2000، ص83):

1. المساعدة في تخفيض حجم الجهاز الإداري واختصار النفقات وقد يسمح التطور التكنولوجي بتقليص الإدارة الوسطى في الأساس.
2. توزيع قدرة الإدارة العليا على التخطيط والرقابة في الوقت ذاته والسماح بدرجات أكبر من اللامركزية وتفويض السلطة وتوزيع عملية اتخاذ القرارات.
3. توسيع وتنمية وتنشيط قنوات الاتصال وابتكار أساليب جديدة في الاتصالات الإدارية تتخلص من قيود الزمان والمكان مثل الاجتماعات عن بعد.
4. مساعدة الإدارة في التركيز على المهام الإستراتيجية والتخفيف من الأعباء الروتينية.
5. المساعدة على سرعة التأقلم والتكيف مع المتغيرات نتيجة لسرعة العلم بها.
6. المساعدة على تطوير وظائف الإنتاج واستحداث المنتجات الجديدة وتحديث أساليب التسويق.

ثانياً: متطلبات تطبيق نظم وتكنولوجيا المعلومات

يتطلب تطبيق نظم وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات دراسات وافية لما تحتاجه وتتطلبه من أجل تحقيق التدفق ألمعلوماتي وإنجاز الأهداف المرجوة من وراء تطبيق نظم وتكنولوجيا المعلومات ومن أهم المتطلبات ما يلي:

1) الاهتمام بتوجهات الإدارة والمحتوى الضمني الذي تستخدمه لتدعيم التطور التكنولوجي المبتكر.

2) تنمية ثقافة داعمة ومناخ يسهل تطبيق تكنولوجيا المعلومات والمشاركة في المعلومات والمرونة في الأدوار لإدراك التميز والتفوق الفني. والمنظمات التي تفتقد هذا التوجه تفشل في إدراك الفرص الجديدة التي تقدمها لها تكنولوجيا المعلومات.

3) توافر الرغبة لدى الإدارة في تبني توجهات واضحة تجاه التجريب وتحمل المخاطر وألا يكون دورها فقط هو الالتزام بالاستجابة وردود الفعل لما يحدث.

4) الاستخدام الفعال لنظم وتكنولوجيا المعلومات غالباً ما يتطلب بعض التغيرات في الهياكل الاجتماعية والنظم الإدارية التي تتعامل مع التكنولوجيا (أبوزيد، 2003، ص23).

5) توافر متخصصين على درجة عالية من القدرة على التفكير والتخطيط والتجديد والإبداع والإدارة حتى يمكن الدخول إلى سوق المعلومات الرائجة التي يشتد فيها التنافس بين الدول والشركات والهيئات.

6) الحاجة إلى تبني تغير اجتماعي كوسيلة أساسية لتوفير مناخ لتطبيق نظم وتكنولوجيا المعلومات وهذا يتطلب إعداد الجمهور العام على أوسع نطاق ممكن لفهم واستيعاب

واستخدام هذا النوع المتقدم من نظم وتكنولوجيا المعلومات والرغبة في الإفادة منها لتحقيق المطالب المتنوعة (مايكل وجيمس، 1995، ص55).

7) يعتبر الأمن والتشفير أمرين ضروريين للاستخدام التجاري لتكنولوجيا المعلومات (ياسين وعبدالوهاب، 1998، ص4-6).

8) الحاجة المستمرة إلى المهارات الفردية والخلفية التعليمية الملائمة للعمل على تطوير الذكاء الصناعي والحرص على حسن استخدامه وهذا يؤدي إلى التحول الكبير من الهندسة المدنية والميكانيكية إلى الهندسة الإلكترونية، حيث الطلب متزايد على هؤلاء الخبراء للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات ومع الذكاء الصناعي تصميماً وتطويراً (زين العابدين، ، ص83).

9) ضرورة رفع مستويات التعليم الأساسي والجامعي والتدريب وتضافر سياسة التشغيل مع غيرها من السياسات الاقتصادية وزيادة التنسيق بين مختلف النواحي التنظيمية والثقافية والتاريخية والسياسية مما يؤدي إلى رفع مستوى التنمية البشرية (أبو زيد، 2003، ص23).

10) تشجيع الاستثمار الأجنبي في هذا المجال عن طريق تقليل العقبات الإجرائية والتنظيمية وتخفيض الجمارك على الواردات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات (مرسي، 2004، ص107).

2-5 الخدمات المصرفية الإلكترونية

نظام تبادل المعلومات الإلكترونية يعني تبادل فيما بين حاسوب وآخر لمعلومات تجارية ومصرفية باستخدام قياسات عامة متعارف عليها، وعليه فإن تبادل المعلومات إلكترونياً هو جزء مركزي وهام في مفهوم التجارة الإلكترونية لأن هذا النظام يعني بكل بساطة تبادل المعلومات فيما بين الشركات والمصارف بطريقة إلكترونية وبشكل أسرع وأقل كلفة وأكثر دقة مما عليه الحال في أنظمة التبادل الورقية، وحتى أواخر عام 1995 كانت هناك حوالي 5500 شركة ومصرف في الولايات المتحدة الأمريكية ممن يستخدمون نظام تبادل المعلومات الإلكترونية، وللعلم فإن هذا النظام أكثر ما يستخدم في القطاعات الإقتصادية الحيوية مثل الأعمال المصرفية العامة والخاصة والتأمين والتصنيع وغيرها (عبدالرحيم، 1997).

ولتبادل المعلومات الإلكترونية عدة منافع (الرفاعي وياسين، 2002) هي:

1. زيادة عدد وكمية ودوران الفرص التجارية فيما بين الشركات من جهة وفيما بين الشركات والحكومات من جهة أخرى مما أدى إلى انتشار أوسع للمعلومات المتعلقة بالمشتريات وعطاءات التوريد على كافة الأصعدة الخاصة والعامة.
2. تحسين جودة ونوعية العمل حيث استطاعت الشركات اتباع أساليب محاسبية جديدة أكثر دقة وخفضت من الوقت المطلوب لمعالجة المعلومات، وقللت من مخاطر التفسير الإنساني الإرتجالي للمعلومات والبيانات وقضت على الوقت الضائع في العمل المؤسسي.

3. تخفيض الأجور الكلية للمراسلات البريدية ومعالجتها داخل الشركة الواحدة ابتداءً من قسم البريد داخل الشركة وانتهاء بمكتب البريد العام، وأهم ميزة في هذه الفقرة هو القضاء على ظاهرة فقدان الرسائل البريدة العادية.

4. تخفيض الوقت المطلوب للإستلام والإجابة على الطلبيات واوامر الشراء، فالطرق الإلكترونية أفضل من المعاملات الورقية التقليدية، فالمسوحات الميدانية في العالم الصناعي أثبتت بأن المستهلكين والمستخدمين والعملاء على اختلاف درجاتهم يرغبون في الإستجابة السريعة لطلباتهم والتي يمكن إنجازها بأقل قدر من المعاملات الورقية.

5. تسريع عملية إرسال أوامر الدفع والفواتير قيد التحصيل كنتيجة منطقية لدخول طلبات الشراء عصر التجارة الإلكترونية، وأول نتيجة لهذا التطوير في المدة الزمنية انتشرت أساليب جديدة للتحصيل وإرسال الفواتير وأصبح ممكنا إقتصار مدة يوم العمل على الساعات المحددة في الأنظمة المرعية.

6. وأهم منفعة متأتية من دخول عالم التجارة الإلكترونية هو إمكانية تبني أنظمة معلوماتية جيدة تساعد صناع القرار الإداري حيث نتج عن نظام تبادل المعلومات دقة في نقل المعلومة ودقة في المعلومة نفسها وتحسين إمكانات الرقابة والتدقيق المحاسبي وزيادة عدد وأنواع عمليات التدقيق وإعطاء الشركة الفرصة المناسبة للبحث عن أفضل الفرص التجارية والصناعية والاستثمارية واختيار الأفضل لها.

2-6 الخدمات المصرفية المقدمة عبر الإنترنت

يتم تقديم خدمات مصرفية مختلفة عبر الإنترنت (قاحوش، 2001) ويتم تقسيمها كما يلي:

1- الخدمات المعلوماتية:

حيث يقوم المصرف بعرض وتسويق الخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة ضمن موقع إلكتروني عنكبوتي (Web Site) على الإنترنت، وينطوي هذا النوع من الخدمات على مخاطر متدنية نسبياً، بسبب عدم وجود قناة اتصال إلكتروني عبر الإنترنت تمكن أحداً من الدخول إلى شبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف، وعليه فإن هذا النوع من الخدمات يمكن أن يقدمه المصرف مباشرة عبر الإنترنت وذلك باستحداث موقع إعلاني دعائي خاص به على الشبكة، ويمكن الإستعانة في عمل ذلك بشركات خارجية مزودة لخدمة الإنترنت (Internet Service Providers) وعليه فإن هذا النوع من الخدمات ينطوي على احتمالية تعرض موقع المصرف على الإنترنت للتغيير والعبث من قبل الغير، مما يتطلب من المصرف اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية موقعه هذا من التغيير والعبث.

2- الخدمة الإتصالية (Communicational Services)

وينطوي هذا النوع من الخدمات على مخاطر أعلى، حيث إنه يسمح بنوع من الإتصال المحدود بشبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف، مثل هذه الخدمة: طلب كشف حساب، وتقديم طلب الحصول على تسهيلات ائتمانية، وتغيير العنوان، والبريد الإلكتروني... الخ، وعليه فإن على المصرف اتخاذ كل ما يلزم لحماية أنظمته الداخلية مسن العبث والتغيير، وكذلك الحماية من فيروسات الكمبيوتر المحتمل دخولها من خلال الفضاء السايبيري الخارجي (Cyberspace).

3- الخدمات التنفيذية (Transactional Services)

وهذا النوع من الخدمات يسمح لعميل المصرف تنفيذ الخدمة المصرفية المطلوبة عبر الإنترنت، حيث يمكن للعميل إجراء عمليات التحويل النقدي من الحساب، ودفع الفواتير وإجراء عمليات تنفيذية على حسابه... الخ، ويعتبر هذا النوع من الخدمات الأكثر خطورة على الإطلاق، حيث أنه يمكن عميل المصرف من الدخول إلى أنظمة المعلومات الداخلية وتنفيذ العمليات المصرفية المطلوبة، وعليه فإن هذا النوع من الخدمات يحتاج من المصرف عمل كافة الإجراءات الإحترازية اللازمة للتحوط والسيطرة على مخاطره.

2-7 إدارة التسهيلات الائتمانية

أولاً: الأساليب الجديدة للتسويق المصرفي

بينما يزداد التنافس في السوق، تحذوا المصارف حذو صناعات أخرى وتتبع المزيد من أساليب التسويق غير التقليدية كالآتي:

1. استخدام معلومات المستهلك، التي يتم الحصول عليها من مصادر خارجية في عمليات التسويق الهادف، من المجالات التي تمكن استهداف مستخدمي الهواتف بالملامسة، وانتظار النداء، والهواتف التي تعمل بالبطاقة الشخصية للمستدعي (Caller ID) وخدمات سداد الفواتير عن طريق الهاتف كعملاء محتملين للمعاملات المصرفية.

2. إدراج أقراص تطبيق البرامج في التسويق المباشر للمنتجات، مثـل العمليـات المـصرفية المنزلية، لأن من شأن ذلك أن يزيد، إلى حد كبير من احتمال قيـام العميـل بالتجربـة ثـم بالاشتراك.

3. التنسيق مع بائعي تجزئة الحواسيب المحليين لاستهداف المستخدمين المحتملـين للمنتجـات المصرفية المستندة إلى استعمال الحواسيب الشخصية، وقد يشتمل ذلك على حيـازة قـوائم تحتوي على المبيعات الحديثة للحواسيب الشخصية مع أجهزة الكاشـف (Modem) وإجـراء عروض للمنتجات المصرفية المستندة إلى الحاسوب الشخصي في نقـاط الـشراء، وإدراج برامج مصرفية للحاسوب الشخصي مع كل عملية شراء حاسوب شخصي.

4. إذاعة برامج إعلانات تجارية تلفزيونية موسعة لترويج بيع المنتجات والخدمات الإلكترونية، إذ يتوقع بعض خبراء التسويق أن هذا الأسلوب سيكون وسيلة الإعلام التالية التـي سـوف تستخدمها أكبر المصارف وأنها وسيلة فعالة التكاليف نسبياً، ووسيلة لتثقيف المستهلكين حول قدرات المنتج.

ثانياً: التركيز على التكنولوجيا

ينبغي أن تتضمن أية مناقشة للتفوق في تقديم الخـدمات (Service Delivery Excellence) ما يترتب على التكنولوجيا من آثار، ففي خلال السنوات الخمس الماضية، أحـدثت التكنولوجيـا تقدماً مفاجئاً وملحوظاً، ومكنت بصورة رئيسة من إيجاد قنوات جديدة وبديلـة غيـر أن تكلفـة استعمال التكنولوجيا قد ازدادت بصورة مطردة إذ يتوقع أن يصل إنفاق الولايات المتحدة علـى التكنولوجيا إلى ما يربو على (568) مليار بليون دولار عام 2010، وتتوقع مصارف التجزئـة

(Retail Banks) إنفاق ما يربو على البليون دولار سنوياً، خلال العامين أو الثلاثة القادمة، مخصصة لأتمتة (تلقائية) الفروع (Branch Automation) وزيادة القدرة على تقديم الخدمات الآلية، وتحسين خدمات العملاء المستندة إلى الهاتف (Phone-Based Customer Service). وتقديم الخدمات المنزلية، ولكي تؤتي هذه الاستثمارات ثمارها، فإنه ينبغي على المصارف أن تزيد من معرفتها للعميل وقيم المشترى واقتصاد قنوات التوزيع، ويجب أن تكيف " التوجه متقاطع الأنشطة" نحو تخفيض التكاليف إلى أدنى حد ممكن، وتعظيم الإيرادات والربحية (مجلة الدراسات المالية والمصرفية، 2005).

ربما كان أكبر تحد للمصارف، في هذه المعادلة، تجاوز الحواجز الثقافية والتنظيمية القائمة والتي تركز على النشاط (Activity) أكثر من تشديدها على العملية (Process) ويعتبر تخطي هذه الحواجز وتفهم مفاتيح النجاح على صعيد المصرف ككل، أمرين حيويين للتفوق في تقديم الخدمات مع تحقيق الربح.

ثالثاً: الخطوات الأساسية لتقديم خدمة متكاملة:

هناك مجموعة من الخطوات الأساسية التي تسهم في تقديم خدمة متكاملة للعميل، وهي:

1. البدء بالعميل وتحديد قيمته وسماته التي تؤثر في سلوكه كعميل، وعلى ميله لاتخاذ قرارات الشراء.
2. تصميم عمليات تلبي فوراً احتياجات العميل وتزيد من المعلومات عنه.
3. توحيد المعلومات والمعطيات عن العميل وتنمية القدرة على استخدامها لتحديد أفضلياته المتعلقة بالمنتجات والقنوات.

4. تحديد الاقتصاد الحقيقي لقنوات التقديم الحالية والمستقبلية.

5. وضع خطط للتكنولوجيا والبنية الأساسية اللازمة لعملية اتخاذ القرار لتقديم خدمة متميزة.

يجب العناية بالعناصر السابقة وذلك من أجل تحقيق التفوق الحقيقي لتقديم الخدمات وتحقيق الربح الأمثل لا يتم إلا بتطبيق جميع هذه العناصر وإتقانها. توجد اليوم أمثلة عديدة على شركات تتفوق في عنصر واحد أو اثنين من هذه العناصر ولسوء الحظ أن عدداً قليلاً من هذه الشركات يعمل في الميدان المصرفي، غير أن بعض الشركات ابدى تفهماً عميقاً لهذه العناصر الرئيسة، وتقديم أمثلة على شركات تطبق كل عنصر من العناصر بشكل جيد.

رابعاً: أثر استخدام شبكة الإنترنت على العمل المصرفي

أفرزت الثورة العلمية والتكنولوجية في العالم الكثير من مظاهر التقدم في شتى المجالات علمية كانت ام تكنولوجية ام صناعية وما الى ذلك. لقد كان من أبرز هذه المظاهر من الناحية التقنية شبكة الإنترنت التي تقرب البعيد وتقصر المسافات ، وتقلص الجهد ، وتوفر الوقت ، وهي تلعب دوراً كبيراً في عالم الاتصالات في ظل القرية العالمية الجديدة.

من المزايا الهامة التي أبرزتها هذه الشبكة هي التجارة الإلكترونية، والتي تقدم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت كمستوى كبير من مستويات الخدمات التي تحتويها هذه الشبكة.

قامت الكثير من دول العالم المتقدم علمياً وتقنياً بتقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وما صاحبها من ربط الكثير من مؤسساتها بمختلف قطاعاتها، لتصنع لها موقعاً، وتحجز لها مقعداً على هذه الشبكة، ولا سيما المؤسسات المالية، والتي من ضمنها البنوك.

العمل المصرفي عبر الإنترنت: طبيعته ومتطلباته

يندرج العمل المصرفي عبر الإنترنت تحت ما يسمى بالتجارة الإلكترونية والتي عرفها الديوه جي (2003) في كتاب التجارة الإلكترونية والخدمات المصرفية والمالية عبر الإنترنت على انها "مجمل الخدمات التجارية التي تتعامل معها المجموعات (المؤسسات والشبكات والأفراد المعتمدة على المعالجة الإلكترونية للبيانات (النصوص والصوت والصورة)."

يتضمن التعريف تأثيرات التبادل الإلكتروني للمعلومات التجارية على المؤسسات والعمليات التي تحكم الفعاليات التجارية . ويشمل أموراً أخرى كذلك كإدارة المنظمة والتفاوض التجاري والعقود والإطار التنظيمي والتشريعي ، وكذلك المستويات المالية والضرائب.

يعرف العمل المصرفي عبر الإنترنت بأنه العمل المصرفي الذي يكون فيه الإنترنت وسيلة الاتصال بين المصرف والعميل وبمساعدة نظم معلومات معينة يصبح عميل المصرف قادراً على الإفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية المختلفة التي يقدمها المصرف خلال استخدام جهاز كمبيوتر شخصي (PC) لديه يسمى بالمضيف (Host) او من خلال استخدام أي مضيف آخر ، وكل ذلك عن بعد وبدون الحاجة إلى الاتصال المباشر بكادر المصرف البشري (مركز البحوث المالية والمصرفية، 2000).

وتشمل الخدمات والمنتجات التي يقدمها المصرف إلى عملائه عبر الإنترنت على كافة الخدمات والمنتجات مثل : خدمة ادارة النقدية للشركات ، والتحويلات النقدية، وتقديم ودفع فواتير العملاء، وطلب كشوفات الحساب، والتقدم بطلب الحصول على تسهيلات ائتمانية وتقديم الرهونات اللازمة، وخدمات الاستثمار وتبديل العملات الأجنبية والحصول على معلومات عن الخدمات

المصرفية المقدمة / بالاضافة الى جميع الخدمات المصرفية المقدمة عن الوسائل التقليدية ومن الممكن ان يقوم المصرف بتقديم خدمة ايصال الانترنت إلى عملائه، ويكون بذلك بمثابة المزود لخدمة الانترنت (Internet Service Provider) (مركز البحوث المالية والمصرفية، 2000).

استخدمت المصارف في الماضي تكنولوجيا نظم المعلومات (Information Technology) لمعالجة الشيكات معالجة مادية ، واستخدمها أيضا لتشغيل أجهزة الصراف الآلي، معالجة تشغيلية، وأيضا لإعداد تقارير إدارة نظم المعلومات (MIS)، إلا أنه في الوقت الحاضر ومع تقدم تقنيات ونظم الكمبيوتر ووسائل وشبكات الاتصال والإنترنت فقد اصبح بمقدور المصارف استغلال تكنولوجيا نظم المعلومات لتقديم الخدمات والمنتجات المصرفية إلى عملائها عن بعد باستخدام الإنترنت (مركز البحوث المالية والمصرفية، 2000).

في الماضي، استخدمت المصارف وسائل عديدة للاتصال بعملائها عن بعد فاستخدمت مثلاً كوابل التلفزيون والهاتف، الا انه ومع انتشار الإنترنت أصبح بمقدور المصارف الاتصال بعدد أكبر بكثير من العملاء عبر مناطق جغرافية مختلفة من العالم، وبالتالي فإن الإنترنت ساعدت المصارف على كسر الحواجز الجغرافية والسياسية والتوسع في تقديم خدماتها ومنتجاتها، ومع التطور الذي تشهده الأسواق فإن الانترنت يعطي المصارف بعداً جديداً وفرصة لتغيير نمط الخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة إلى العملاء مستقبلاً (مركز البحوث المالية والمصرفية، 2000).

2-8 الائتمان المصرفي (مفهومه، أسسه ومعاييره، والعوامل المؤثرة فيه)

أولاً: مفهوم الائتمان المصرفي ونشأته:

يعرّف الائتمان بأنه: "الثقة التي يوليها المصرف لشخص ما سواء أكان طبيعياً أم معنوياً، بأن يمنحه مبلغاً من المال لاستخدامه في غرض محدد، خلال فترة زمنية متفق عليها وبشروط معينة لقاء عائد مادي متفق عليه وبضمانات تمكّن المصرف من استرداد قرضه في حال توقف العميل عن السداد" (منال، 2004).

وتعرّف القروض المصرفية بأنها تلك الخدمات المقدمة إلى العملاء التي يتم بمقتضاها تزويد الأفراد والمؤسسات والمنشآت في المجتمع بالأموال اللازمة على أن يتعهد المدين بسداد تلك الأموال وفوائدها والعمولات المستحقة عليها والمصاريف دفعة واحدة، أو على أقساط في تواريخ محددة. ويتم تدعيم هذه العلاقة بتقديم مجموعة من الضمانات التي تكفل للمصرف استرداد أمواله في حال توقف العميل عن السداد بدون أية خسائر. وينطوي هذا المعنى على ما يسمى بالتسهيلات الائتمانية ويحتوي على مفهوم الائتمان والسلفيات، حتى إنه يمكن أن يكتفى بأحد تلك المعاني للدلالة على المعنى الاخر (عبدالحميد، 2000).

إن أول أشكال العمل المصرفي كان قبول الودائع التي لم تكن تعطي أصحابها في البداية أي حق بالفائدة، لا بل إنه كان يترتب عليهم في بعض الأحيان دفع جزء منها لمن أودعت لديه هذه الممتلكات لقاء حراستها والمحافظة عليها. ومن ثم أخذت مؤسسات الإيداع هذه بممارسة عمليات الإقراض لقاء فوائد وضمانات تختلف باختلاف طبيعة العمليات والمواد المقرضة، وكانت عمليات الإقراض هذه تتم من ممتلكات المقرض نفسه (حمزة، 2004). بعد ذلك ومع تطور العمل

المصرفي وتراكم الودائع لدى المؤسسات التي تمارس العمليات المصرفية، لاحظت هذه المؤسسات أن قسماً من المودعين يتركون ودائعهم فترة طويلة دون استخدامها ففكروا باستخدام جزء من هذه الودائع، وتسليفها للمحتاجين مقابل فائدة، وبعد أن كان يدفع المودع عمولة إيداع أصبح يتلقى فائدة على ودائعه، وبعد أن ازدادت هذه العمليات لاحظ الصيارفة أن باستطاعتهم منح قروض دون ودائع فعلية مقابلة لما لديهم (فلوح، 1999). وهكذا انتقل العمل المصرفي من مهمة قبول الودائع في البداية إلى ممارسة عمليات الإقراض والتسليف، ليصبح الركن الأساسي لأعمال المصارف الحديثة هو قبول الودائع والمدخرات من جهة وتقديم التسهيلات الائتمانية والخدمات المصرفية المتعددة الأشكال من جهة أخرى.

ثانياً: أسس منح الائتمان

الائتمان المصرفي يجب أن يتم استناداً إلى قواعد وأسس مستقرة ومتعارف عليها، وهي:

أ- توافر الأمان لأموال المصرف: وذلك يعني اطمئنان المصرف إلى أن المنشأة التي تحصل على الائتمان سوف تتمكن من سداد القروض الممنوحة لها مع فوائدها في المواعيد المحددة لذلك.

ب- تحقيق الربح: والمقصود بذلك حصول المصرف على فوائد من القروض التي يمنحها تمكنه من دفع الفوائد على الودائع ومواجهة مصاريفه المختلفة، وتحقيق عائد على رأس المال المستثمر على شكل أرباح صافية.

ت- السيولة: يعني احتفاظ المصرف بمركز مالي يتصف بالسيولة، أي توافر قدر كافٍ من الأموال السائلة لدى المصرف – النقدية والأصول التي يمكن تحويلها إلى نقدية إما بالبيع أو بالاقتراض

بضمانها من المصرف المركزي- لمقابلة طلبات السحب دون أي تأخير، وهدف السيولة دقــيق لأنه يستلزم الموازنة بين توفير قدر مناسب من السيولة للمصرف وهو أمر قد يتعارض مع هدف تحقيق الربحية، ويبقى على إدارة المصرف الناجحة مهمة المواءمة بين هدفي الربحية والسيولة.

ويقوم كل مصرف بوضع سياسته الائتمانية بعد مراعاة الأسس أعلاه وطبقاً لحاجة السوق، وهي عبارة عن: "إطار يتضمن مجموعة المعايير والشروط الإرشادية – تزود بها إدارة منح الائتمان المختصة – لضمان المعالجة الموحدة للموضوع الواحد، وتوافر عامل الثقة لدى العاملين بالإدارة بما يمكنهم من العمل دون خوف من الوقوع في الخطأ، وتوافر المرونة الكافية، أي سرعة التصرف بدون الرجوع إلى المستويات العليا، ووفقاً للموقف، طالما أن ذلك داخل نطاق السلطة المفوضة إليهم" (عبدالغفار، 1991).

ثالثا: معايير منح الائتمان

ويعتبر نموذج المعايير الائتمانية المعروفة بـــ 5C'S (الزبيدي، 2002). أبرز منظومة ائتمانية لدى محللي ومانحي الائتمان على مستوى العالم عند منح القروض، والتي طبقاً لها يقوم المصرف كمانح ائتمان بدراسة تلك الجوانب لدى عميله المقترح كمقترض أو كعميل ائتمان. وفيما يلي استعراض لهذه المعايير:

1) الشخصية Character: تعد شخصية العميل الركيزة الأساسية الأولى في القرار الائتماني وهي الركيزة الأكثر تأثيراً في المخاطر التي تتعرض لها المصارف، وبالتالي فإن أهم مسعى عند

إجراء التحليل الائتماني هو تحديد شخصية العميل بدقة. فكلما كان العميل يتمتع بشخصية أمينة ونزيهة وسمعة طيبة في الأوساط المالية، وملتزماً بكافة تعهداته وحريصاً على الوفاء بالتزاماته كان أقدر على إقناع المصرف بمنحه الائتمان المطلوب والحصول على دعم المصرف له. وقياس عامل معنوي كعامل الأمانة والنزاهة بدرجة دقيقة أمر تكتنفه بعض الصعوبات من الناحية العملية، ويتم التغلب على هذه الصعوبات من خلال الاستعلام الجيد وجمع البيانات والمعلومات عن العميل من المحيطين العملي والعائلي له، لمعرفة المستوى المعيشي وموارده المالية والمشاكل المالية التي يعانيها، ومستواه الاجتماعي وسجل أعماله التي قام بها وماضيه مع المصرف ومع الغير وسابق تصرفاته مع المصارف الأخرى. ويتم ذلك عن طريق الاتصال بالمنشأة والعاملين بها، وبمورديها والمصارف التي سبق للعميل المقترح التعامل معها.

2) القدرة Capacity : وتعني باختصار قدرة العميل على تحقيق الدخل وبالتالي قدرته على سداد القرض والالتزام بدفع الفوائد والمصروفات والعمولات. ... ومعيار القدرة أحد أهم المعايير التي تؤثر في مقدار المخاطر التي يتعرض لها المصرف عند منح الائتمان. وعليه لابد للمصرف عند دراسة هذا المعيار من التعرف على الخبرة الماضية للعميل المقترض وتفاصيل مركزه المالي، وتعاملاته المصرفية السابقة سواء مع نفس المصرف أو أية مصارف أخرى. ويمكن الوقوف على الكثير من التفاصيل التي تساعد متخذ القرار الائتماني من خلال استقراء العديد من المؤشرات التي تعكسها القوائم المالية الخاصة بالمقترض. فكلما كانت نتائج دراسة هذا الجانب إيجابية زاد اطمئنان متخذ القرار إلى قدرة المقترض محل الدراسة على سداد القرض المطلوب وفق الشروط المقترحة للقرض وفي مواعيد السداد التي سيتم الاتفاق عليها.

3) رأس المال Capital: يعتبر رأس مال العميل أحد أهم أسس القرار الائتماني، وعنصراً أساسياً من عناصر تقليل المخاطر الائتمانية باعتباره يمثل ملاءة العميل المقترض وقدرة حقوق ملكيته على تغطية القرض الممنوح له، فهو بمثابة الضمان الإضافي في حال فشل العميل في التسديد. هذا وتشير الدراسات المتخصصة في التحليل الائتماني إلى أن قدرة العميل على سداد التزاماته بشكل عام تعتمد في الجزء الأكبر منها على قيمة رأس المال الذي يملكه، إذ كلما كان رأس المال كبيراً انخفضت المخاطر الائتمانية والعكس صحيح في ذلك، فرأس مال العميل يمثل قوته المالية. ويرتبط هذا العنصر بمصادر التمويل الذاتية أو الداخلية للمنشأة والتي تشمل كل من رأس المال المستثمر والاحتياطيات المكونة والأرباح المحتجزة. حيث إنه لابد أن يكون هناك تناسب بين مصادر التمويل للعميل المقترح الذاتية وبين الاعتماد على مصادر التمويل الخارجية.

4) الضمان Collateral: يقصد بالضمان مجموعة الأصول التي يضعها العميل تحت تصرف المصرف كضمان مقابل الحصول على القرض، ولا يجوز للعميل التصرف في الأصل المرهون، فهذا الأصل سيصبح من حق المصرف في حال عدم قدرة العميل على السداد. وقد يكون الضمان شخصاً ذا كفاءة مالية وسمعة مؤهلة لكي تعتمد عليه إدارة الائتمان في ضمان تسديد الائتمان. كما يمكن أن يكون الضمان مملوكاً لشخص آخر وافق أن يكون ضامناً للعميل. وعموماً فإن هناك العديد من الآراء تتفق على أن الضمان لا يمثل الأولوية الأولى في اتخاذ القرار الائتماني، أي عدم جواز منح القروض بمجرد توفر ضمانات يرى المصرف المقترض أنها كافية. إنما الضمان بصفة عامة تفرضه مبررات موضوعية ومنطقية تعكسها دراسة طلب القرض، مثلاً كأن يرى متخذ القرار الائتماني أنه يمكن اتخاذ قرار بمنح الائتمان إنما هناك بعض الثغرات القائمة أو

المتوقعة التي يمكن تلافيها بتقديم ضمان عيني أو شخصي، أي الضمان هنا يقلل من مساحة المخاطر الائتمانية المصاحبة لقرار منح الائتمان ومن ثم يُطلب من المقترض المقترح تقديم ضمانات بعينها.

5) **الظروف المحيطة** Conditions: يجب على الباحث الائتماني أن يدرس مدى تأثير الظروف العامة والخاصة المحيطة بالعميل طالب الائتمان على النشاط أو المشروع المطلوب تمويله. ويقصد هنا بالظروف العامة المناخ الاقتصادي العام في المجتمع، وكذلك الإطار التشريعي والقانوني الذي تعمل المنشأة في إطاره خاصة ما يتصل بالتشريعات النقدية والجمركية والتشريعات الخاصة بتنظيم أنشطة التجارة الخارجية استيراداً أو تصديراً، حيث تؤثر هذه الظروف العامة على مختلف قطاعات النشاط الاقتصادي. أما الظروف الخاصة فهي ترتبط بالنشاط الخاص الذي يمارسه العميل، مثل الحصة السوقية لمنتجات المشروع أو خدماته التي يقدمها، وشكل المنافسة، ودورة حياة المنتج أو الخدمة التي يقدمها العميل، والمرحلة التي يمر بها المنتج في دورة حياته بمعنى هل هو في مرحلة التقديم أو الولادة، أوفي مرحلة النمو، أوفي مرحلة الاستقرار، أوفي مرحلة الانحدار.

ويمكن القول إن الدراسة المتعمقة لهذه المعايير مجتمعة يمكن أن تقدم صورة واضحة عن وضع العميل طالب القرض أو الائتمان ومركزه الائتماني، إلا أن هذه المعايير تتفاوت في أهميتها النسبية فهناك بعض المراجع تميل إلى التركيز على المعايير الثلاثة الأولى كما ينظر إلى الضمان على أنه أقل هذه المعايير أهمية. كما أنه من الطبيعي ألا تستوفي جميع المعايير الخمسة أعلاه

الحد الأمثل لها فالضعف في أحد المعايير يمكن أن يعوض بقوة المعيار الآخر على أن تكون الدراسة التي أجريت لهذه المعايير الخمسة بشكل كامل ومتوازن.

رابعاً: العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار الائتماني

هناك مجموعة عوامل مترابطة ومتكاملة تؤثر في اتخاذ القرار الائتماني في أي مصرف، وهي:

1) العوامل الخاصة بالعميل: بالنسبة للعميل تعتبر عوامل الشخصية، ورأس المال، وقدرته على إدارة نشاطه وتسديد التزاماته، والضمانات المقدمة، والظروف العامة والخاصة التي تحيط بالنشاط الذي يمارسه العميل، عوامل مهمة في تقييم مدى صلاحية العميل للحصول على الائتمان المطلوب، وتحديد مقدار المخاطر الائتمانية ونوعها والتي يمكن أن يتعرض لها المصرف عند منح الائتمان، فعملية تحليل المعلومات والبيانات عن حالة العميل المحتمل سوف تخلق القدرة لدى إدارة الائتمان على اتخاذ قرار ائتماني سليم.

2) العوامل الخاصة بالمصرف: وتشمل هذه العوامل:

أ- درجة السيولة التي يتمتع بها المصرف حالياً وقدرته على توظيفها، ومفهوم السيولة يعني قدرة المصرف على مواجهة التزاماته، والتي تتمثل بصفة أساسية في عنصرين هما: تلبية طلبات المودعين للسحب من الودائع، وأيضاً تلبية طلبات الائتمان، أي القروض والسلفيات لتلبية احتياجات المجتمع.

ب- نوع الاستراتيجية التي يتبناها المصرف في اتخاذ قراراته الائتمانية ويعمل في إطارها، أي في استعداده لمنح ائتمان معين أو عدم منح هذا الائتمان.

ت- الهدف العام الذي يسعى المصرف إلى تحقيقه خلال المرحلة القادمة.

ث- القدرات التي يمتلكها المصرف وخاصةً الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على القيام بوظيفة الائتمان المصرفي، وأيضاً التكنولوجيا المطبقة وما يمتلكه المصرف من تجهيزات إلكترونية حديثة.

3) **العوامل الخاصة بالتسهيل الائتماني:** ويمكن حصر هذه العوامل بما يلي:

1. الغرض من التسهيل.
2. المدة الزمنية التي يستغرقها القرض أو التسهيل، أي المدة التي يرغب العميل في الحصول على التسهيل خلالها، ومتى سيقوم بالسداد وهل تتناسب فعلاً مع إمكانات العميل.
3. مصدر السداد الذي سيقوم العميل المقترض بسداد المبلغ منه.
4. طريقة السداد المتبعة، أي هل سيتم سداد القرض أو التسهيل دفعة واحدة في نهاية المدة، أم سوف يتم سداده على أقساط دورية، وذلك بما يتناسب مع طبيعة نشاط العميل ومع إيراداته وموارده الذاتية وتدفقاته الداخلة.
5. نوع التسهيل المطلوب وهل يتوافق مع السياسة العامة للإقراض في المصرف أم يتعارض معها.

6. مبلغ هذا القرض أو التسهيل ولذلك أهمية خاصة، حيث إنه كلما زاد المبلغ على حد معين كان المصرف أحرص في الدراسات التي يجريها خاصةً أن نتائج عدم سداد قرض بمبلغ ضخم تكون صعبة وقد تؤثر على سلامة المركز المالي للمصرف.

ويمكن أن يضاف إلى هذه العوامل ضرورة الالتزام بالقيود القانونية حيث تحدد التشريعات القانونية التي يصدرها المصرف المركزي، إمكانية التوسع في الائتمان أو تقليصه والحد الأقصى للقروض ومجالات النشاط المسموح بتمويلها بحيث لا يحدث أي تعارض بين سياسة المصرف الائتمانية والتشريعات المنظمة للعمل المصرفي (خطيب، 2004).

وأخيراً يمكن القول إن الحالة التي تتخذ فيها القرارات الائتمانية هي حالة الخطر، فمتخذ القرار الائتماني في المصرف لا يستطيع أن يتنبأ بنتائج قراره بدقة كاملة، ولكنه يستطيع عن طريق تحليل المخاطر المصاحبة لعمليات الائتمان أن يصل إلى تقدير احتمالات موضوعية محددة للقرار الذي سوف يتخذه، فالقرار السليم هو القرار الذي تشعر فيه الإدارة بأن العائد الذي سوف يتولد عنه يوازي أو يزيد على درجة المخاطر التي تحيط به. ويمكن لمحلل الائتمان من أجل تحليل المخاطر الائتمانية أن ينطلق من تطبيق نماذج المعايير الائتمانية المعروفة (مطر، 2003).

2-9 القطاع المصرفي الأردني: الواقع والتطورات:

على الرغم من تراجع دور البنوك في الاقتصاديات المتقدمة ، والناجم عن منافسة المؤسسات المالية الأخرى في مجالات الاستثمار والتمويل وتوجه المقترضين الى المقرضين مباشرة ، إلا أن البنوك في الأردن لا تزال تحتل مكان الصدارة في هذه المجالات. فالقطاع المصرفي الأردني هو المصدر الرئيس للائتمان لأن سوق رأس المال لا يزال في مرحلة التطور والنمو.

ويقف القطاع المصرفي كأحد أهم القطاعات الاقتصادية في الأردن وأكثرها تقدماً وذلك من حيث معدلات النمو والنشاط ومستوى التطور والاستخدام التكنولوجي والمعلوماتي. فإلى جانب توظيفه لما يزيد على (13.500) موظفاً من أفضل الكفاءات الإدارية والفنية، يسهم القطاع المصرفي الأردني بما نسبته 15.6% من الناتج المحلي الإجمالي، وهذه من أعلى معدلات المساهمة من بين مختلف القطاعات الاقتصادية الأخرى الأمر الذي يعكس الأهمية النسبية للقطاع المالي.

وقد نما الجهاز المصرفي الأردني ، الذي يتألف من (14) بنكا تجارياً: (5) بنوك استثمار و(5) مؤسسات إقراض متخصصة ومصرفين إسلاميين، لها (469) فرعاً، خلال السنوات الماضية بمعدلات مرتفعة عكست مدى النجاح الذي حققته البنوك كوعاء إدخاري رئيس وممول هام للاقتصاد الوطني بمختلف مؤسساته وقطاعاته، كما عكست مدى كفاءة الجهاز المصرفي وقدرته مقارنة بالمعدلات السائدة في العديد من الأقطار العربية.

فقد ارتفع رصيد التسهيلات الائتمانية الممنوحة من قبل البنوك العاملة في الأردن من 20% من الناتج المحلي الإجمالي في عام 1970 الى 76% من الناتج المحلي الإجمالي في عام 2000. وفي مجال حشد المدخرات ، نجحت البنوك في خفض معدلات التفضيل النقدي بصورة متواصلة خلال السنوات السابقة وذلك كما تشير إليه معدل ودائع التوفير والأجل والذي وصل الى 117% من الناتج المحلي الإجمالي والى 93% من مجمل السيولة المحلية وذلك بنهاية عام 2000.

ومن جانب آخر، تتميز البنوك الأردنية بوفرة الموارد وسياسات الإقراض الحصيفة. فمن حيث الموارد، تصل موجودات البنوك الأردنية مجتمعة (كما في 2001/4/30) إلى 13.5 بليون دينار، منها 4.729 مليون دينار (بنسبة 35%)، مقدمة على شكل تسهيلات إئتمانية للقطاعات الاقتصادية المختلفة. ومن جهة أخرى، بلغت رؤوس أموال البنوك واحتياطياتها 1.4 بليون دينار (10% من الموجودات)، بينما تشكل ودائع العملاء بالدينار الأردني، والبالغة 5.1 بليون دينار، ما نسبته 38% من تلك الموارد، في حين تصل الودائع بالعملات الأجنبية إلى 4.8 بليون دولار تشكل 25% من الموجودات، وتعادل تقريبا ضعفي الإحتياطي الرسمي من العملات الأجنبية.

وينظر إلى هذه الأرقام، في اقتصاد يبلغ حجمه (8) بلايين دولار، بإيجابية من منظورين، أولهما المنظور الكمي، حيث تشكل هذه الموارد، وبالأرقام المطلقة، موارد كافية لتقديم التمويل للاقتصاد القومي مع فائض كبير بالعملة المحلية لا يقل عن (1.25) بليون دينار وفائض أكبر بالعملات الأجنبية لا يقل عن (3.5) بليون دولار.

أما المنظور الثاني ، فهو نسبي ، حيث يعادل إجمالي تسهيلات البنوك الأردنية ما نسبته 78% من الناتج المحلي الإجمالي، وودائعها تعادل 131% من هذا الناتج، بينما تبلغ موجودات البنوك التجارية لوحدها أكثر من ضعفي الناتج المحلي الإجمالي. وهذه المعدلات هي من أعلى المعدلات المسجلة في داخل العالم العربي وخارجه أيضا.

أولاً: التطور في السياسات

شهد الجهاز المصرفي الأردني خلال العقد الماضي العديد من التطورات المهمة في مجال السياسات والنظم المتبعة في مجالات الإقراض والمنتجات والخدمات المتعلقة بالعملاء ، حيث هدفت تلك التطورات إلى رفع القدرات التنافسية للبنوك الأردنية في مواجهة تحديات الإنفتاح وتحرير القطاعات المالية الدولية.

وقد كان من أهم التطورات التي شهدها القطاع المصرفي الأردني في مجال السياسات ما يلي:

1) التوسع في مجال الإقراض طويل الأجل ، حيث قامت العديد من البنوك بتأسيس دوائر استثمارية بكفاءات فنية ومالية مرتفعة وقدرات تسويقية متميزة ، أوكلت إليها مهمة التعرف على فرص الاستثمار في المشاريع المختلفة ودراسة جدواها الاقتصادية تمهيدا لتمويلها. وبذلك ، بدأت البنوك الأردنية تدخل مجال الإستثمار طويل الأجل بجرأة أكبر من الماضي ، ولكن بمعرفة أوثق وقراءة عقلانية للفرص المتاحة.

2) إلى جانب دورها التمويلي ، بدأت البنوك الأردنية تدخل سوق الاستثمار المباشر وتتصدر قوائم المؤسسين في الشركات الجديدة. وبذلك أصبحت المصارف في طليعة الباحثين عن

الفرص الاستثمارية المباشرة ، بعد أن كانت في الماضي تكتفي بدور المقرض لهذه الشركات بعد أن تتجاوز مخاطر التأسيس ، وتقترب من الإنتاج ، وتصبح المخاطر أكثر تحديدا.

3) في ظل التوجه الحكومي للانسحاب من النشاط الاقتصادي وإعطاء القطاع الخاص دورا أكبر في قيادة هذا النشاط من خلال اعتماد برنامج شامل للخصخصة ، بدأت البنوك الأردنية بالدخول في مجال تمويل المشاريع (Project Financing) القائم على جدوى المشروع نفسه وقدرته على توليد تدفقات نقدية كافية لخدمة دينه عوضا عن عناصر الإقراض التقليدية التي تركز على المقترض والضمانات المتوافرة.

4) الانتقال من الأعمال المصرفية التقليدية المتمثلة بقبول الودائع والإقراض إلى لعب دور أكثر شمولا (البنك الشامل) يقوم على إمكانية التداول في الأوراق المالية وصنع الأسواق والقيام بدور مصارف الاستثمار وتوفير السيولة الاحتياطية وتعزيز المراكز الائتمانية للآخرين.

5) تطوير المنتجات والخدمات المالية الجديدة لتلبية الحاجات المتزايدة للعملاء في عصر يتميز بالسرعة والإبتكار وانتشار استخدامات التكنولوجيا وأنظمة المعلومات الحديثة بكثافة.

6) بدأت المؤسسات المصرفية تقبل بفكرة المسؤولية الاجتماعية ، كما بدأت تدرك أن الربح يجب ألا يكون دائما هدفها الأول. ومن هذا المنطلق ، نجد أن قضايا النمو الاقتصادي وخلق فرص العمل قد بدأت تتصدر أولويات المؤسسات المصرفية حين تتخذ قراراتها في التمويل.

ويعتبر هذا الدور تطورا نوعيا في فلسفة المصارف الاستثمارية في الأردن ، ويشكل هذا الدور تخليا عن دورها التقليدي القائم على إقراض رأس المال العامل ، وانتقالا إلى الفلسفة

الألمانية في العمل المصرفي ، التي أعطت الصناعة الألمانية قوة الدفع الكبيرة التي مكنتها من اللحاق بركب الثورة الصناعية التي سبقتها فيها بريطانيا ، التي اعتمدت صناعتها على أرباحها الوفيرة في تمويل نموها وتطورها.

ثانياً: عناصر القوة والضعف في الجهاز المصرفي الأردني

رغم أن القطاع المصرفي الأردني متطور الآن أكثر من أي وقت مضى، إلا أن صغر حجم الوحدات المصرفية لا يزال يؤثر سلبياً على تكلفة الإنتاج لدى البنوك وعلى قدرتها على زيادة الخيارات المتاحة للمدخرين والمستثمرين على حد سواء ، كما أدى الازدحام في سوق محدود بسبب المبالغة في التفرع الى التأثير سلبياً على الهوامش الربحية.

ورغم الحاجة الملحة الى وجود وحدات مصرفية أقل عدداً وأكبر حجماً ، إلا أن ضرورات الاندماج لم تلق رد بعد الفعل المناسب رغم أنه سيكون من الصعب على وحدات الجهاز المصرفي الأردني خاصة الصغيرة منها ، الاستمرار في مثل هذا الوضع ، أو الافادة من المزايا التي تتيحها عملية الانفتاح والتحرير التدريجي للقطاعات المالية الدولية ، كما لن يكون بمستطاع العديد من هذه الوحدات العمل خارج الحدود التي أخذت تنفتح أمام الجميع.

إلا أنه وبالمقابل ، هناك العديد من عناصر القوة التي يتصف بها الجهاز المصرفي الأردني وتزيد من قدرته التنافسية. ومن أهم هذه العناصر:

1) صرامة معايير الإقراض والرقابة الشديدة من قبل البنك المركزي على نوعية حسابات القروض وفرض المخصصات المناسبة عليها حيثما يلزم ودونما تردد.

2) كفاية رؤوس الأمـــوال ، حيث يصل الحد الأدنى لنســـبة كفاية رأس المال في الأردن إلى 12% ، أي بزيادة مقدارها 4% على المعدل المعمول به عالميا ، علما بأن المعدل الفعلي لكفاية رؤوس أموال البنوك الأردنية أعلى من المعدل الالزامي.

3) استقلالية الإشراف والرقابة على البنوك ووجود قانون متطور وعصري للبنوك يتناول في نصوصه معظم القضايا المصرفية المتعلقة بالإدارة والرقابة.

وبالرغم من عدم ارتفاع ربحية الجهاز المصرفي في الأردن ، إلا أن انفاقه على اقتناء التكنولوجيا الحديثة لم يتوقف وذلك لأجل تعزيز المكانة في السوق وتجاوز قضية السيطرة على التكاليف. فالعديد من البنوك الأردنية تقوم بإعادة هندسة عملياتها لأجل تحقيق أمرين معا، هما السيطرة على التكاليف وتقديم خدمة متميزة للعملاء ومركزية العمليات ومد ساعات تقديم بعض الخدمات المصرفية حتى أصبح بعضها يقدم على مدار الساعة.

ومن الخدمات التي يمكن مشاهدتها حاليا في السوق الأردني:

1) أجهزة الصراف الآلي.

2) الخدمة المصرفية الهاتفية.

3) الخدمة المصرفية عبر شبكة الإنترنت.

4) مراكز الخدمة (Call Centers).

ثالثاً: التحديات التي تواجه القطاع المصرفي الأردني

لم يكن تحدي عدم الوساطة هو الوحيد الذي واجه الصناعة المصرفية خلال السنوات الأخيرة. فقد أخذت هذه الصناعة تواجه بالعديد من التحديات التي يمكن إدراجها على النحو التالي:

1) تزايد حدة المنافسة من المؤسسات المصرفية المحلية والدولية الأخرى ، ومن المؤسسات المنافسة الأخرى التي أصبحت تزاحم في مجال تقديم الخدمات المالية.

2) الحاجة إلى تكوين علاقات وتحالفات جديدة لتقديم الخدمات التي يتطلع إليها العملاء (البنوك وشركات الهاتف الخلوي).

3) إنهاء إحتكار المصارف للمعلومات المالية بسبب الإنفجار المعرفي وثورة الإتصالات وسهولة الوصول إلى فضاء المعلومات من خلال شبكة الإنترنت.

4) الحاجة المتزايدة إلى الإفادة من اقتصاديات الحجم الكبير من خلال عمليات إندماج متعددة لأجل الوصول إلى الحجم الأمثل.

5) التغيير الأساسي في الطريقة التي يرغبها الزبائن في الحصول على الخدمة من حيث الزمان والمكان ووسيلة الإتصال.

6) كيفية الإحتفاظ بالعملاء في وقت تتزايد فيها رغباتهم وتحركاتهم.

7) تطوير استراتيجيات وقنوات تقديم خدمات ومنتجات تناسب العملاء الذين أصبحوا يقودون التغيير في الصناعة المصرفية.

ومثلها مثل أي صناعة مصرفية أخرى في العالم ، عاشت البنوك الأردنية فترة من التحديات الحقيقية والمتلاحقة ، شكلت لها مخاطر متعددة وجسيمة خلال سنوات العقدين السابقين. فما أن تجاوزت البنوك أزمة نوعية الأصول خلال فترة الثمانينات بالحد الأدنى من الخسائر، حتى واجهتها تحديات عقد التسعينات المتمثلة بالتوجهات الكاسحة نحو التحرر والانفتاح، لكن بزخم مختلف من حيث الكم والنوع والمخاطر والمنتجات. وبذلك أصبح الجهاز المصرفي الأردني وجها لوجه أمام مجموعة من التحديات ، من أهمها:

المنافسة من الداخل

وهذه المنافسة ناجمة عن تعدد الوحدات المصرفية العاملة في السوق ، وتتخذ هذه المنافسة شكل تخفيض الهوامش الربحية دون أن ترتد الى معالجة المشكلات الهيكلية لدى الجهاز المصرفي المتمثلة في محدودية الموارد وارتفاع كلفة الإنتاج ومحدودية المنتجات والاستعمال الضيق للتكنولوجيا. وستؤدي هذه المنافسة الى الاستمرار في تدهور ربحية البنوك بشكل عام، والصغيرة منها بشكل خاص ، الأمر الذي قد يجبرها في نهاية المطاف على التوحد والاندماج.

وضمن المنافسة المحلية ، هناك منافسة أخرى من البنوك الأجنبية العاملة في الأردن، حيث تتمتع هذه البنوك بميزة الدعم الفني والمعلوماتي من مراكزها الرئيسة وبشكل خاص Standard Charterd Grindlays و CitiBank وSociete General الأمر الذي يضعها في موقع تنافسي أفضل على المدى المتوسط والبعيد.

المصدر الخارجي للمنافسة

ستأتي هذه المنافسة بشكل رئيس من بنوك أجنبية تعمل خارج الحدود افادت وستفيد من مزايا الانفتاح والتحرر ومستحقات الانضمام الى منظمة التجارة العالمية. وستكون هذه المنافسة من بنوك ضخمة جدا تمتلك موارد مالية وبشرية غير محدودة ومدعومة بمعرفة فنية متقدمة الى جانب امتلاكها لأحدث النظم المعلوماتية. وستتركز منافسة هذه البنوك في مجالي تمويل المشاريع الكبيرة (Project Finance) وكبار المودعين (High Networth Individuals)، وستترك المعاملات الصغيرة للبنوك المحلية.

وللتدليل على حدة المنافسة التي سيواجـــهها القطاع المصرفي الأردني في حالة انفتاحه على الخارج، نقول بأن مجموع موجودات الجهاز المصرفي في الأردن لم يتجاوز (31) مليار دولار في عام 2009، شكلت ما نسبته 3.2% من إجمالي موجودات المصـــارف التجارية العربية، في حين أن البنوك السعودية احتلت المرتبة الأولى بإجمالي موجودات (111) مليار دولار ، تلتها البنوك المصرية بموجودات (83) مليار دولار، ثم المصارف الاماراتية بموجودات (65) مليار دولار، والكويتية بحجم (43) مليار دولار، ومن ثم المصارف اللبنانية باجمالي موجودات (41) مليار دولار.

وإذا ما خرجنا عن الإطار الاقليمي، نجد الصورة أكثر حدة. فالبنك السعودي الأمريكي، وهو أكبر بنك عربي من حيث رأس المال (2.2 مليار دولار)، لم يتجاوز ترتيبه 166 على مستوى بنوك العالم. ومن جانب آخر، تزيد إجمالي موجودات سيتي جروب (669 مليار دولار) لوحده عن إجمالي موجودات البنوك العربية مجتمعة بأقل قليلا من مرة ونصف. وفي اليابان،

سجلت في 1999/8 عملية اندماج لثلاثة بنوك يابانية بإجمالي موجودات (1.27) تريليون دولار، كما اندمجت شركة بانكرز ترست نيويورك الأمريكية مع أكبر البنوك الألمانية (بنك دويتش) في عام 2009 لتصل الموجودات المشتركة لها إلى أكثر من (865) مليار دولار.

رابعاً: مواجهة تحديات المنافسة

حتى يوصف أي جهاز مصرفي بأنه منافس ، يجب أن تتوافر فيه الشروط التالية:

1) أن تتوفر لديه الموارد الكافية للقيام بالدور المتوقع منه.

2) أن تتوفر لديه الموارد البشرية المؤهلة القادرة على تفهم أوضاع السوق والمقترضين واحتياجاتهم.

3) أن تتوفر له القدرة على حشد المدخرات وتوظيفها في تحقيق غايات المجتمع الاقتصادية.

4) أن تتوفر له تكنولوجيا متقدمة لتقديم خدماته وتوفير المعلومات عن موارد الأموال واستخداماتها.

وبهدف رفع قدراته التنافسية وتعزيز ميزاته النسبية، خضع الجهاز المصرفي الأردني الى عملية إعادة تأهيل شاملة منذ بداية عقد التسعينات، تضمنت العديد من الإجراءات والتنظيمات والتشريعات الهادفة الى تعزيز قدرته التنافسية وتوسيع عمله وتنويع المنتجات الخدمات التي يقدمها. وقد توجهت جهود الإصلاح الأولى نحو إعادة هيكلة القطاع وإعادة التوازن إليه من خلال تعزيز رؤوس أموال مؤسساته الى جانب جهود كبيرة في تدريب كوادره. ومن ثم، توجهت الجهود الإصلاحية نحو المناخ العام حيث تم تحرير أسعار الفائدة لتوفير التمويل بأسعار

تعكس مخاطر الائتمان، كما تم تخفيض القيود على المصارف التجارية لتمكينها من القيام بدور واسع في الوساطة المالية، كما تم تطوير الشروط القانونية والتشريعية الخاصة بإنشاء صناديق الاستثمار. لقد هدفت سياسات الإصلاح الى إقامة بنية تحتية لنظام مصرفي عصري محكوم بنظام رقابة فعال بهدف المحافظة المستمرة على سلامة وملاءة هذا الجهاز الهام.

لقد عالجت الموجة الأولى للإصلاح، والتي امتدت من عام 1989 وحتى عام 1998، عدة قضايا تهدف إلى تعزيز بنية القطاع المصرفي وإخضاعه إلى رقابة محكمة. أما الموجة الثانية من الإصلاح، والتي بدأت بالفعل خلال العامين السابقين، فقد هدفت الى زيادة كفاءة السوق وتعزيز تنافسيتة وذلك تمهيداً لانفتاح أوسع على الأسواق المالية العالمية، حيث ركزت الإصلاحات الجديدة على تعزيز البيئة القانونية وتعزيز دور الجهات الرقابية في الجهاز المصرفي وسوق رأس المال والتأمين والتقاعد رفعاً لكفاءة السوق وتعزيزاً للمنافسة ضمن أطر عمل موحدة.

إن الإصلاح هذه المرة تميز بشموليته وركز على توازن مساراته سواء في مجال الأدوات أو المؤسسات تجنباً لأي اختلال. فقد امتدت الإصلاحات هذه المرة ، بالإضافة إلى البنوك التجارية،لتشمل البنك المركزي وذلك بهدف ترتيب تنظيمه الداخلي ليتناسب والروح الجديدة التي ستسود نظام الرقابة على الجهاز المصرفي وعملياته.

فقد صدر بداية عام 1998 قانون جديد للبنوك، يستمد روحه من اتفاقية بازل ويعزز دور السلطة الرقابية، حيث يتوقع لهذا القانون أن يسد القصور في القانون السابق ويتناول

المستجدات في العمل المصرفي، كما سيضمن انفتاح السوق المالية. لكن أهم ما في القانون هو التوسع في الأنشطة المالية التي باستطاعة البنك ممارستها عدا عن قبول الودائع ومنح الائتمان وتقديم خدمات الدفع، كما تضمن القانون ترخيصاً للبنك بالتعامل بأدوات السوق النقدي والرأسمالي لحسابه أو لحساب عملائه، وشراء الديون وبيعها مع حق الرجوع أو بدون (Factoring)، التأجير (Leasing)، والتعهد بتغطية أدوات الدين والأسهم، وتقديم الخدمات الإدارية والاستشارية للمحافظ الاستثمارية وخدمات أمين الاستثمار والحفظ الامين وخدمات الوكيل المالي. إن هذا القانون بقدر ما هو مليء بالفرص هو أيضا مليء بالتحديات ويضع البنوك أمام مسؤولية التطور والعمل كبنوك شاملة إذا ما رغبت في ذلك.

10-2 الدراسات ذات الصلة

الدراسات باللغة العربية:

هناك العديد من الدراسات التي تناولت تكنولوجيا المعلومات منها:

1. **الويلي، 2004، بعنوان: " أثر السمات الشخصية في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأجهزة المركزية للإدارة العامة بالمملكة العربية السعودية:** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات في أجهزة الحكومة المركزية في السعودية، وشملت الدراسة (384) موظفا من مختلف المستويات الإدارية وأثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين السمات الشخصية وبين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبينت وجود علاقة سلبية بين الخبرة العملية وبين تكنولوجيا المعلومات، كما أثبتت الدراسة عدم استخدام الإنترنت والشبكة الداخلية في الأجهزة المركزية.

سيقوم الباحث بمقارنة هذه الدراسة بالنتائج التي سيحصل عليها والمتعلقة بالسمات الشخصية للعاملين في البنوك وأثرها في استخدام تكنولوجيا المعلومات في منح التسهيلات الائتمانية المباشرة.

2. **دراسة محمد (2006) بعنوان: "تقويم دور نظم المعلومات في ترشيد القرارات– دراسة حالة قطاع المصارف السودانية"**

بينت الدراسة أن نظم المعلومات المستخدمة في المصارف لم تتجاوز في أحسن أحوالها مرحلة إنتاج التقارير للإدارة التشغيلية والوسطى ، ولم تصل بعد إلى مرحلة دعم القرارات ، كما أنها

غير مستغلة لصالح تطوير الأنشطة المصرفية وتنوعها بالرغم من الكفاءة العالية التي يظهرها العاملون بها والأفضلية النوعية للأجهزة المستخدمة.

3. دراسة الفاعوري و العمري (2002) بعنوان: تحليل أسباب الخطأ في اتخاذ القرارات في المصارف التجارية الأردنية ــ دراسة استكشافية باستخدام تحليل المسار.

هدفت الدراسة إلى تحديد أسباب الخطأ في اتخاذ القرارات في المصارف التجارية الأردنية، والتعرف على تأثير كل من (العوامل الشخصية والوظيفية لمتخذ القرارات، وعوامل ثقافة المنظمة، وتأثير التفاعل بين العوامل الشخصية والوظيفية لمتخذ القرارات، وعوامل ثقافة المنظمة) على الأسباب المؤدية إلى الخطأ في اتخاذ القرارات، وتكون مجتمع الدراسة من كافة المديرين في الإدارات الوسطى والإشرافية في المصارف التجارية الأردنية والبالغ عددها (9) مصارف تجارية أردنية وبلغ عدد الفروع المصرفية (316) فرعا، وقد بلغ مجموع عينة الدراسة التي استخدمها الباحثان في الدراسة (293) منهم (151) من الإدارة الإشرافية، و(142) من الإدارة الوسطى. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: إن شعور متخذي القرار بالتناقض الذهني كان أكثر الأسباب المؤدية إلى الخطأ في اتخاذ القرارات التي تتخذها الإدارة الوسطى والإشرافية في المصارف التجارية، وان التطبيق ونظم المعلومات والإفراط في الحذر والتهرب من المسؤولية كانت تمارس بدرجه متوسطه من قبل الإدارة الوسطى والإشرافية،وإن الإدارات الوسطى والإشرافية لا تتجنب أو تؤخر اتخاذ القرارات في الأعمال البنكية وذلك لأنها حساسة وتحتاج إلى السرعة في اتخاذها.

4. دراسة الدهان ومخامرة، (1990)، أثر استخدام الحاسوب على نشاطات العمل في البنوك: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الحاسوب على انشطة العمل في المصارف في الاردن، والتي شملت مديري وحدات المحاسبة والودائع والحاسوب وموظفيها ، اظهرت هذه الدراسة مايلي :

أولا : إن (70%) من المصارف تقريبا يعمل فيها الحاسوب بشكل مركزي ومن خلال الاتصال المباشر ، كما دلت النتائج على ان استخدام الحاسوب يتأثر بشكل مباشر بالعمر الزمني للمصارف وبراسمالها وبعدد فروعها .

ثانيا : أظهرت النتائج أن الحاسوب قد زاد من سرعة اتخاذ القرارات ، وحسن الرقابة والإشراف، وزاد من دقة المعلومات ، كما حسن من نوعية الخدمة المقدمة لعملاء المصرف وسرعة تقديمها . كذلك فإن استخدام الحاسوب لم يؤد الى بطالة عامة في المصارف ، أو عدم استقرار العمل أو إعاقة الإبداع او المبادرة عند الموظفين ، كما لم يؤد الى اللامركزية في الرقابة والإشراف .

ثالثا : تعرضت الدراسة إلى أهم المشاكل الناتجة عن استخدام الحاسوب ، ومن هذه المشاكل عدم توافر أنظمة امنية للحاسبات وعدم توفر مصادر الكهرباء الجيدة والصيانة اللازمة ، ومواكبة التطورات ، وضعف ثقافة العملاء باستخدام الحاسوب

سيقوم الباحث بمقارنة نتائج هذه الدراسة من حيث التغيير الذي أحدثته أجهزة الحاسوب على منح التسهيلات المباشرة في البنوك الأردنية.

5. عقيل، (1996)، استخدام أنظمة المعلومات كأداة تنافسية في المصارف الأردنية: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام أنظمة المعلومات كأداة تنافسية في المصارف الأردنية ، والتي قام باجرائها على مصرف الاستثمار العربي الاردني توصل الباحث الى أن أنظمة المعلومات تلعب دوراُ استراتيجياُ بسبب التطور التكنولوجي الذي تستند اليه المنافسة في القطاع المصرفي ، وان المصرف موضع الدراسة يستخدم أنظمة المعلومات كأداة تنافسية .

6. الرفاعي وياسين، (2002)، الأعمال الإلكترونية في المصارف (حالة الأردن): توجد حاجة موضوعية ملحة إلى فهم واستيعاب الفرص التي تتيحها الأعمال الإلكترونية، والتهديدات، والمخاطر التي تواجه المصارف التقليدية إذا تخلت عن مواكبة التطورات في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

وتشكل نظم الأعمال الإلكترونية البنية التحتية للمصارف الإلكترونية (e-Banking) أو ما يطلق عليها مصارف الفضاء الرقمي (Cyber Banking)، أو المصارف الافتراضية (Virtual Banking) التي تقوم الآن بدور القوة الديناميكية المحركة للاقتصاد الرقمي بالإضافة إلى كونها تجسيداً لنموذج الأعمال الجديد.

حاولت الدراسة بحث حالة الأردن في مجال الأعمال الإلكترونية المصرفية، وذلك من خلال عينة شملت (17) مصرفاً و(98) مديراً، ممن تم استقصاء آرائهم بشأن الأهمية النسبية لمزايا المصرف الإلكتروني، ودرجة تفضيلهم لخيار تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية من

خلال شبكة الإنترنت، على خيار التحول إلى المصارف الإلكترونية، بالإضافة إلى معرفة آرائهم حول محددات ومستلزمات العمل بالمصارف الإلكترونية في الأردن.

تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للأهمية النسبية لمزايا المصارف الإلكترونية من وجهة نظر أفراد العينة في المصارف التجارية ومصارف الاستثمار.

بينما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مديري الإدارات العليا لمصارف العينة ومديري إدارات تكنولوجيا المعلومات، بشأن تفضيل خيار تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على خيار التحول الكامل إلى المصرف الإلكتروني. ويتفق أفراد العينة من المديرين على وجود محددات وعلى ضرورة توفير مستلزمات أساسية لضمان عملية التحول إلى المصارف الإلكترونية.

وبالنتيجة، فإن المصارف الأردنية وإن تسعى جاهدة إلى مواكبة نظم الأعمال الإلكترونية، وتحديات التجارة الإلكترونية، إلا أنها لا تزال غير مهيأة للاندماج مع أنشطة الأعمال الإلكترونية، كما لا توجد استراتيجيات لإنشاء مصارف إلكترونية على الإنترنت ذات وجود قانوني مستقل، إلى جانب المصارف الموجودة والعاملة في الأردن.

أفاد الباحث من هذه الدراسة في التعرف على رأي المديرين في تقديم الخدمات المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات في البنوك الأردنية.

الدراسات باللغة الإنجليزية

1. دراسة (Chen and Tsou, 2007)، بعنوان:" Information Technology Adoption for Service Innovation Practices and Competitive Advantage: the Case of Financial Firms"

لفتت اهمية تكنولوجيا المعلومات انتباه الاكاديميين والممارسين الى الممارسات التجارية منذ وقت طويل.

هذه الورقه تهدف الى توسيع دائرة الفهم حول الابتكار كعنصر حاسم وقدرة تنظيمية من خلال اعتماد تكنولوجيا المعلومات الذي يؤثر على الميزه التنافسيه للشركة. في سياق الشركات المالية، وتبحث هذه الدراسه كيف ان تكنولوجيا المعلومات وادارتها اعتمدت على تعزيز الابتكار والممارسات والخدمات وكيفية ابتكار ممارسات قد تؤثر على الميزه التنافسيه للشركات.

بحث الاطار وما يرتبط به من الفرضيات المقترحة. نفذت الدراسة باستخدام الاستقصاء التجريبي والاستبيانات تم إرسالها بالبريد الى 558 إلى الشركات المالية في تايوان.

تم جمع مجموعة من الملاحظات وأجري تحليل جزئي باستخدام المربعات الصغرى. وبينت النتائج الى ان تبني تكنولوجيا المعلومات وقد اثر ايجابياُ على الخدمة والابتكار الممارسات، التي تؤدي الى زيادة الميزه التنافسيه التي تتمتع بها الشركات.

سيقوم الباحث باستخدام هذه الدراسة لمقارنتها بالنتائج المتعلقة بتفعيل منح التسهيلات الائتمانية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات بطريقة فاعلة.

2- دراسة (Cooke, 1997)، بعنوان: " Structural Change in the US Banking Industry: The Role of Information Technology"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات على دور البنوك في الأسواق المالية وكيف أثر في تركيب وأداء هذه المصارف في صناعة المصارف في الولايات المتحدة الأمريكية.

وجدت الدراسة أن تأثير تكنولوجيا المعلومات على صناعة المصارف كان إيجابياً. زيادة المنافسة أدت بالمصارف إلى فقدان الزبائن التقليديين، ولكن استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعدت في عرض منتجات جديدة، وأدت إلى التوسع في النشاطات غير التقليدية، والعمل بطريقة أكثر فاعلية، وتقليل المخاطرة، أصبح التكامل في التعامل مع الأمور الاقتصادية أكثر فاعلية بسبب تحسين النوعية وقيمة الخدمات المصرفية المقدمة.

قام الباحث باستخدام هذه الدراسة في بناء النموذج وسيقوم بمقارنة نتائجها بتأثير تكنولوجيا المعلومات على التقليل من مخاطر منح التسهيلات الائتمانية.

3. دراسة Suhaim, Mustaffa & Hussin (2001) بعنوان: IT Outsourcing as an Innovative Strategy: the Experience of a Malaysian Bank.

هدفت الدراسة إلى كشف خبرات وممارسات الاعتماد على مصدر خارجي في تزويد تكنولوجيا المعلومات وتنفيذها في البنك الماليزي الذي يعتبر اكبر بنوك ماليزيا التجارية، وتحديد السبب المنطقي خلف تبني إستراتيجية الاعتماد على مصدر خارجي في توريد تكنولوجيا المعلومات للبنك، وتم استخدام أسلوب دراسة الحالة في هذه الدراسة، وبينت نتائج الدراسة أن العوامل الدافعة إلى الاعتماد على مصدر خارجي في تزويد وتنفيذ تكنولوجيا المعلومات في البنك

تعود إلى: جوهر الجدارة، وتحويل النشاطات غير المربحة إلى نشاطات مولدة للربح، وأيضاً تخفيض التكلفة، حيث كان تأثير قرار الاعتماد على مصدر خارجي في توريد تكنولوجيا المعلومات للبنك كبيراً في العمليات التنظيمية، والهيكل الإداري، وإدارة الموارد البشرية، وكذلك أيضا في مستوى الخدمة في البنك.

4. دراسة Beugre (2007) بعنوان: Procedural Justice, Trust, and Perceived Importance of Technology In Organizations

هدفت الدراسة الى بيان تاثير العدالة الإجرائية والثقة على التكنولوجيا وأهميتها في المنظمة،تم اختيار عينة عشوائية (600) من العاملين في منظمات الأعمال الخاصة الواقعة في شمال الولايات المتحدة الامريكية، أشارت نتائج الدراسة الى وجود علاقة إيجابية بين ممارسة العدالة الإجرائية في المنظمة وتقبل العاملين للتكنولوجيا واستخدامها والابداع في تطبيقها والإفادة منها في اعمال المنظمة، بينت النتائج أيضا وجود علاقة إيجابية بين ثقة العاملين بالمنظمة التي يعملون بها وبين تقبلهم وتسهيلهم لاستخدام التكنولوجيا الجديدة في أعمال المنظمة.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة تأثير تكنولوجيا المعلومات على قطاعات أخرى غير قطاع المصارف، فمثلاً دراسة الويلي (2004) تناولت تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأجهزة المركزية، كذلك تناولت تأثير تكنولوجيا المعلومات على ممارسات الإدارة العليا والوسطى في القطاع الحكومي، وكذلك تناولت الدراسات تأثير تكنولوجيا المعلومات على قطاع المنشآت

الصناعية في السعودية. أجريت هذه الدراسات في دول أخرى. بينما تناولت بعض الدراسات التي أجريت داخل الأردن تأثير تكنولوجيا المعلومات على القطاع العام، وتطبيقاتها على جهاز الأمن العام الأردني.

تعرضت بعض الدراسات إلى فائدة استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمليات المحاسبية في الأردن، وتناولت دراسات أخرى تأثير التكنولوجيا على النشاط المصرفي في الأردن، ودور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق تنافس بالنسبة للمصرف. وتعرضت الدراسات إلى النشاطات الإلكترونية في القطاع المصرفي بشكل عام والعوامل المؤثرة في ممارستها.

تحاول الدراسة الحالية التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات على منح التسهيلات المباشرة في القطاع المصرفي في الأردن، كذلك تتناول الدراسة الحالية المنافع التي يمكن أن تقدمها تكنولوجيا المعلومات في تقديم التسهيلات الائتمانية المباشرة في المصارف الأردنية، وهو الموضوع الذي لم تتطرق إليه الدراسات السابقة.

المساهمة المتوقعة من هذه الدراسة مقارنة مع الدراسات السابقة:

تميزت الدراسة الحالية في العديد من الجوانب من أهمها:

1. تتعرض الدراسة الحالية إلى أثر تكنولوجيا المعلومات على التسهيلات الائتمانية المباشرة والتي لم تكن الموضوع المباشر للدراسات السابقة.
2. ستقوم الدراسة بإضافة معلومات حول الأثر الذي يمكن أن تحققه تكنولوجيا المعلومات في عملية تخطيط التسهيلات الائتمانية المباشرة والتقليل من مخاطرها.

3. ستقوم الدراسة بتوفير معلومات حول أثر تكنولوجيا المعلومات على تنظيم منح التسهيلات الائتمانية المباشرة في الأردن.

4. ستقدم الدراسة مجموعة من التوصيات تسهم في تفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات في منح التسهيلات الائتمانية المباشرة في البنوك الأردنية.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

3-1 منهج الدراسة

3-2 مجتمع الدراسة وعينتها

3-3 وحدة المعاينة والتحليل

3-4 توزيع المصارف وفق خصائصها

3-5 خصائص العينة

3-6 مصادر جمع البيانات والمعلومات

3-7 أسلوب معالجة البيانات

3-8 اختبار ثبات أداة الدراسة وصدقها

3-9 إجراءات الدراسة

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يناقش الفصل الطريقة والإجراءات ومجموعة من الفقرات ذات العلاقة بها، والتي اعتمدتها الدراسة الحالية لتحقيق الغرض منها، من خلال استخلاص نتائجها وتقديم توصياتها المناسبة بشأنها.

3-1 طبيعة الدراسة

يمكن أن تصنف الدراسة الحالية على أنها دراسة وصفية تطبيقية. وصفية لكونها تتعرض إلى التعرف على إسهام تكنولوجيا المعلومات في توافر معلومات عن التسهيلات الإئتمانية في المصارف العاملة في الأردن. كذلك التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات على منح التسهيلات الائتمانية في المصارف عينة الدراسة.

3-2 مجتمع الدراسة وعينتها

يتألف مجتمع الدراسة من البنوك العاملة في الأردن، بينما وحدة المعاينة هم العاملون أو المديرون في مجال التسهيلات الائتمانية المباشرة في البنوك التجارية العاملة في الأردن، وبالرجوع إلى القوائم المسجلة فقد بلغ عدد البنوك التجارية العاملة في الأردن (15) مصرفاً، وتعتبر الفروع التابعة لهذه البنوك الرئيسة هي جزء من مجتمع الدراسة، حيث يوضح ملحق رقم (1) توزيع البنوك والفروع داخل الأردن.

ونظراً لصعوبة الوصول إلى جميع فروع البنوك داخل الأردن، قام الباحث بدراسة الفروع الموجودة داخل محافظة العاصمة عمان، حيث قام بتوزيع الاستبانة على المسؤول عن منح التسهيلات المباشرة في هذه الفروع، وأحد موظفي التسهيلات، وبذلك يكون حجم العينة التي قام الباحث بتوزيع الاستبانة عليها 834 موظفاً. وقد تم استرجاع 698 استبانة أي بنسبة استجابة وصلت إلى 83.69%.

3-3 خصائص العاملين في البنوك عينة الدراسة

يتضح من النتائج أن النسبة الأكبر من أفراد العينة هم من الذكور، حيث بلغت نسبتهم 73.1%، بينما بلغت نسبة الإناث 26.9%. وقد كانت الفئة العمرية 25–34 سنة الأكثر انتشاراً بين أفراد العينة، حيث بلغت نسبة العاملين المنتمين إلى هذه الفئة العمرية 41.5%، تلتها الفئة العمرية 35–44 سنة بنسبة وصلت إلى 21.8% (جدول 1).

فيما يخص المؤهل العلمي بينت النتائج أن المؤهل العلمي الأكثر شيوعاً في العينة هو البكالوريوس، حيث بلغت نسبة حملة هذه الشهادة 57.6% من العاملين. تلاها حملة شهادة الدبلوم، إذ بلغت نسبة هذه الفئة 24.4%، ثم فئة حملة شهادة الماجستير بنسبة 16.3% (جدول 1).

يبين الجدول (1) أن خبرة العاملين تركزت في الفئة 3–6 سنوات، إذ بلغت نسبة هذه الفئة 27.8%، تلتها فئة الخبرة 11 سنة فأكثر بنسبة وصلت إلى 27.5%، ثم فئة الخبرة أقل من 3 سنوات بنسبة وصلت إلى 24.1%، وأقل فئة خبرة كانت 7–10 سنوات بنسبة 20.6%.

جدول (3-1)

خصائص العاملين في البنوك عينة الدراسة

الخاصية	التكرار	النسبة المئوية
الجنس		
ذكر	510	73.1
أنثى	188	26.9
الفئة العمرية		
أقل من 25 سنة	104	14.9
25- 34 سنة	290	41.5
35-44 سنة	152	21.8
45-54 سنة	110	15.8
55 سنة فما فوق	42	6.0
المؤهل العلمي		
ثانوية عامة	0	0.0
دبلوم	170	24.4
بكالوريوس	402	57.6
ماجستير	114	16.3
دكتوراه	12	1.7
سنوات الخبرة في العمل المصرفي		
أقل من 3 سنوات	168	24.1
3-6 سنوات	194	27.8
7-10 سنوات	144	20.6
11 سنة فأكثر	192	27.5

3-4: مصادر جمع البيانات والمعلومات

اعتمد الباحثُ على المصادر التالية لجمع البيانات:

المصادر الثانوية

أ- البيانات الثانوية: وتمثل الجانب النظري للدراسة الحالية، وتم جمعها عن طريق مراجعة الأدبيات المتعلقة بالتسهيلات الائتمانية وأتمتة البنوك، وأثرهما على منح التسهيلات الائتمانية للبنوك العاملة في الأردن، وذلك من خلال الكتب، والمراجع، والدراسات السابقة، والأبحاث، والمجلات العلمية والدوريات، والتقارير السنوية التي تعتمدها المصارف في الأردن، والبيانات والمعلومات الرسمية من مصادر عامة مثل البنك المركزي الأردني، والسوق المالي، والجمعيات مثل جمعية البنوك في الأردن، بالإضافة إلى المواقع الالكترونية.

المصادرُ الأوليةُ

ب-وتتمثل في الاستبانة، حيث تم تصميم استبانه كأداة لقياس متغيرات الدراسة للعاملين في مجال التسهيلات الائتمانية في البنوك. وتشمل المتغيرات المستقلة (توفر تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (تأثير نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على كفاءة منح التسهيلات الائتمانية). بالإضافة إلى ذلك تم ترتيب بعض المقابلات مع مسؤولي التسهيلات الائتمانية في بعض المصارف المذكورة في العينة لمعرفة آرائهم واتجاهاتهم عن قرب.

وقد اشتمل الاستبيان المصمم على ثلاثة أجزاء، موزعة على النحو التالي:

الجزء الأول: خصص لجمع بيانات عن الخصائص الديموغرافية للفرد الذي أنجز الاستمارة وقد شملت الأسئلة من (1-4).

الجزء الثاني: صمم لجمع معلومات عن دور تكنولوجيا المعلومات في تنظيم منح التسهيلات المباشرة للأفراد، ومن خلال قياس المتغيرات التالية، وقد جاءت على النحو التالي:

مساهمة قواعد البيانات

1. **توفير قواعد بيانات عن حجم التسهيلات الائتمانية.** الأسئلة من (1-8).
2. **توفير قواعد بيانات عن عملاء التسهيلات الائتمانية.** الأسئلة من (9-13).
3. **تنظيم العلاقة بين المصرف والعمل.** الأسئلة من (14-20).

توفير قواعد البيانات

1. **توجيه التسهيلات إلى الفئة المستهدفة.** الأسئلة (21-24).
2. **تحديد حجم التسهيلات الائتمانية التي يمكن تقديمها.** الأسئلة من (25-29).
3. **توجيه منح التسهيلات الائتمانية لتحقيق عوائد أكبر للمصرف.** الأسئلة من (30-34).

توفير المعلومات عن تعثر التسهيلات الائتمانية

1. **توفير معلومات عن الفئات الأكثر تعثراً في السداد.** الأسئلة من (35−39).
2. **تحديد ومتابعة وضع العميل مع التسهيلات الممنوحة.** الأسئلة من (40−43).
3. **رسم سياسات التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية.** الأسئلة من (44−49).

الجزء الثالث: صمم لجمع بيانات حول كفاءة منح التسهيلات الائتمانية المباشرة،

كفاءة منح التسهيلات الائتمانية. الأسئلة من (50-57).

3-5: الأساليب الإحصائية المستخدمة

اعتمدت الأساليب الإحصائية التي استخدمت في البحث على الإجابة عن أسئلة البحث، كذلك اختبار الفرضيات الواردة فيه. ومن أجل الوصول إلى هذين الهدفين قام الباحث باستخدام التحليلات الإحصائية التالية:

1. التكرارات والنسب المئوية وذلك من أجل الوقوف على طبيعة الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة.
2. المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية، والتكرارات والنسب المئوية: قام الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية، والتكرارات، والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات الاستبانة لكل متغير من المتغيرات المستقلة (تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (مواصفات منح التسهيلات المباشرة في البنوك التجارية)، وذلك من أجل الإجابة عن أسئلة البحث.
3. قام الباحث باستخدام الانحدار البسيط وذلك من أجل اختبار الفرضيات، حيث قام الباحث باختبار كل مجال من مجالات المتغيرات المستقلة مع المتغير التابع وذلك من أجل تحديد العلاقة التي تربط المتغيرين وطبيعة هذه العلاقة.

3-6: صدق وثبات أداة الدراسة

فيما يخص صدق أداة البحث، قام الباحث بعرض الاستبانة المبنية مسبقاً (Structured Questionnaire) لجمع البيانات على مجموعة من الأكاديميين المختصين في هذا المجال، للحصول على رأيهم العلمي في أداة الدراسة (ملحق 3)، وقام بإجراء التعديلات اللازمة على الاستبانة. كذلك قام الباحث باختبار الاستبانة على مجموعة من العاملين في مجال التسهيلات في عدد من الفروع للتأكد من صلاحية الاستبانة لجمع البيانات، إذ تم تعديل الأخطاء والغموض وفق ما أشارت إليه العينة التجريبية. وبعد تعديل وتصويب الأخطاء التي جمعت من العينة التجريبية أصبحت الاستبانة جاهزة في صورتها النهائية (ملحق 4).

أما في مجال ثبات أداة الدراسة، قام الباحث بجمع عدد تجريبي من الاستبانات وإجراء اختبار ألفا كرونباخ عليها للتأكد من ثباتها قبل البدء بتوزيعها بصورتها النهائية على أفراد عينة الدراسة. في حالة وجود قيمة منخفضة لثبات عينة الدراسة قام الباحث بالحصول على معامل ألفا كرونباخ لكل فرع من فروع الاستبانة، وتعديل الفروع التي لها قيمة منخفضة أو شطبها من الاستبانة لتحسين قيمة ثبات الاستبانة قبل توزيعها بصورتها النهائية.

ثبات أداة الدراسة

استخدم اختبار **كرونباخ – ألفا (Cronbaches Alpha)** بهدف التحقق من ثبات أداة الدراسة فأظهرت النتائج كما في الجدول رقم (3–2) درجة ثبات في استجابات المبحوثين، لأن قيمة كرونباخ ألفا المعيارية تساوي أكثر من 60%، وهي النسبة المقبولة في بحوث التسويق (Sekaran, 1992, p.174).

جدول (3–2)

نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (كرونباخ ألفا)

المجال	كرونباخ ألفا
توفر قواعد معلومات عن حجم التسهيلات الائتمانية	0.926
توفر قواعد معلومات عن عملاء التسهيلات الائتمانية	0.881
تنظيم العلاقة بين المصرف والعميل	0.897
توجيه التسهيلات الائتمانية للفئة المستهدفة	0.866
تحديد حجم التسهيلات الائتمانية التي يمكن منحها	0.908
توجيه منح التسهيلات الائتمانية لتحقيق عوائد أكبر للمصرف	0.885
توفير معلومات عن الفئات الأكثر تعثراً في السداد	0.894
تحديد ومتابعة وضع العميل منح التسهيلات الائتمانية	0.895
رسم سياسات التسهيلات الائتمانية في المصارف التجارية	0.881
كفاءة منح التسهيلات الائتمانية	0.932
الأداة ككل	0.966

اختبار صدق أداة القياس (Validity)

الصدق الظاهري

للتحقق من صدق الأداة تم استخدام أسلوب الصدق الظاهري Face Validity، وللتحقق من صدق أداة البحث تم عرض الأداة على مجموعة من الأساتذة المحكَّمين من أصحاب الخبرة والتخصص في مجال التمويل والملحق رقم (2) يبين أسماء الأساتذة المحكَّمين. كذلك تم توزيع الاستبانة على عينة تجريبية من العاملين في المصارف والعملاء لرصد الأخطاء وتصويبها قبل توزيعها بشكلها النهائي.

صدق البناء

استخدم اختبار التحليل العاملي (Factor Analysis) لاختبار صدق البناء للمكونات الرئيسة للأداة، وبالاعتماد على أسلوب الفاريماكس، والجذر الكامن Eigenvalue والذي يحدد عدد العوامل المقبولة، ودلت قيمة Kaiser and Meyer Olkin) KMO) التي كانت قيمتها أعلى من 0.50 على ملاءمة البيانات لاستخدام اختبار التحليل العاملي. واستخدم معامل التحميل لقياس مدى انتماء كل فقرة إلى المجال الذي تقيسه، وتتراوح قيمة معامل التحميل (0–100%). ويقيس التباين المفسر مدى تفسير الفقرات مجتمعة للمجال الذي تنتمي إليه. وقد تم إدخال فقرات كل متغير من متغيرات الدراسة لتحديد عدد العوامل المستخلصة من كل متغير بناء على معيار Kaiser Criterion، ويبين الجدول (3–3) نتائج معامل التحميل (Factor Loading) لكل متغير من المتغيرات، وقد تم تحديد التحميل بمقدار 0.40؛ بمعنى أنه إذا كان معامل التحميل 0.40 فأكثر، فإن مجموعة الفقرات ترتبط بالعامل (Hair et al., 1995).

جدول (3-3)

التحليل العاملي لفقرات الاستبانة

المتغير	الفقرات	معامل التحميل	الشيوع	القيمة الكامنة	التباين المفسر %	KMO
مساهمة تكنولوجيا المعلومات						
توفر قواعد بيانات عن حجم التسهيلات الائتمانية	تساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير قواعد بيانات عن حجم التسهيلات الممنوحة.	0.80	0.63	5.36	66.95	0.87
	توفر تكنولوجيا المعلومات معلومات عن النشاطات الأكثر تمويلاً.	0.84	0.70			
	تساعد تكنولوجيا المعلومات المصرف على رسم سياسات مخصصات التسهيلات الائتمانية.	0.86	0.74			
	توفر تكنولوجيا المعلومات سلاسل زمنية عن حجم التسهيلات المباشرة لرسم التوقعات المستقبلية.	0.87	0.75			
	توفر تكنولوجيا المعلومات للعاملين معلومات عن حجم التسهيلات المباشرة الممنوحة خلال فترات زمنية مختلفة.	0.85	0.72			
	تمكن تكنولوجيا المعلومات المصرف من تحديد الفروع الأكثر نشاطاً في منح التسهيلات الائتمانية المباشرة.	0.82	0.67			
	توجه تكنولوجيا المعلومات المصرف لحجم النشاط المطلوب في مجال التسهيلات الائتمانية المباشرة.	0.80	0.63			
	تخدم تكنولوجيا المعلومات المصرف في توزيع التسهيلات الائتمانية المباشرة على فئات العملاء المختلفة.	0.72	0.51			
توفير قواعد بيانات عن عملاء التسهيلات الائتمانية	توفر تكنولوجيا المعلومات سلاسل زمنية عن العملاء المتعاملين بالتسهيلات المباشرة.	0.83	0.70	3.40	67.98	0.83
	توفر تكنولوجيا المعلومات بيانات كافية عن العميل قبل منحه التسهيلات الائتمانية المباشرة.	0.84	0.71			
	توفر تكنولوجيا المعلومات بيانات عن العملاء الأكثر استهدافاً بالتسهيلات المباشرة.	0.85	0.72			
	توفر تكنولوجيا المعلومات قواعد بيانات عن التزام	0.82	0.67			

المتغير	الفقرات	معامل التحميل	الشيوع	القيمة الكامنة	التباين المفسر %	KMO
	عميل التسهيلات المباشرة بالدفعات بالسداد.					
	توفر تكنولوجيا المعلومات بيانات تتعلق بالسيرة التجارية للعميل ولفترات زمنية بعيدة.	0.78	0.61			
تنظيم العلاقة بين المصرف والعميل	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين العلاقة مع العملاء المتعاملين بالتسهيلات المباشرة مع المصرف.	0.76	0.82	4.34	62.07	0.83
	تساهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة ثقة عميل التسهيلات المباشرة بالمصرف.	0.77	0.88			
	يحرص المصرف على توفير وسائل تكنولوجيا معلومات تخدم كلاً من المصرف والعميل.	0.81	0.70			
	توفر تكنولوجيا المعلومات معلومات لوضع برامج زمنية لمتابعة العملاء الحاصلين على تسهيلات مباشرة.	0.86	0.75			
	توفر تكنولوجيا المعلومات تقارير إلكترونية عن حالة العميل.	0.81	0.77			
	توفر تكنولوجيا المعلومات مجال لإدارة المصرف لمتابعة العاملين والعملاء في مجال التسهيلات المباشرة.	0.80	0.84			
	توفر تكنولوجيا المعلومات بيانات تمكن من تعديل سياسات المصرف للحفاظ على مستويات أداء مقبولة بالنسبة له وللعميل.	0.70	0.63			
توفر قواعد البيانات						
توجيه التسهيلات الائتمانية للفئة المستهدفة	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد الفئات المستهدفة من التسهيلات المباشرة.	0.84	0.70	2.87	71.71	0.72
	تساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير فرصة للمصرف للبحث عن فئات جديدة يستهدفها بالتسهيلات المباشرة.	0.90	0.82			
	تعمل تكنولوجيا المعلومات في توفير بيانات عن	0.87	0.76			

المتغير	الفقرات	معامل التحميل	الشيوع	القيمة الكامنة	التباين المفسر %	KMO
	النشطات الاقتصادية الأكثر استهدافاً بالتسهيلات المباشرة.					
	تساهم قواعد المعلومات المتوفرة في رسم سياسات تسويق التسهيلات المباشرة.	0.76	0.58			
تحديد حجم التسهيلات الإئتمانية التي يمكن منحها	تساعد قواعد المعلومات على تحديد سقف التسهيلات المباشرة التي يمكن أن تمنح للعميل.	0.83	0.70	3.67	73.33	0.80
	تساعد قواعد المعلومات على تحديد حجم التسهيلات التي يمكن أن يقدمها كل فرع من فروع المصرف.	0.88	0.78			
	تساهم قواعد المعلومات في تحديد مستوى التسهيلات المباشرة الممنوحة بالنسبة للحجم الكلي المتاح.	0.91	0.83			
	تخلق قواعد المعلومات بيانات عن سلاسل زمنية تساهم في توقعات حجم التسهيلات المستقبلية.	0.86	0.73			
	تمكن قواعد المعلومات من تحديد السقف الأعلى لحجم التسهيلات المباشرة التي يمكن منحها لكل فترة من السنة المالية.	0.79	0.63			
توجيه منح التسهيلات لتحقيق عوائد أكبر للمصرف	تساهم قواعد البيانات في تحسين قدرة المصرف على تحقيق عوائد أكبر من نشاطات التسهيلات المباشرة.	0.76	0.86	3.19	63.83	0.75
	تساهم تكنولوجيا المعلومات في توجيه التسهيلات المباشرة للنشاطات الأقل مخاطرة.	0.80	0.87			
	توفر قواعد المعلومات بيانات عن حجم العوائد المتحققة من التسهيلات المباشرة خلال سلاسل زمنية.	0.89	0.79			
	تمكن قواعد المعلومات تخطيط التسهيلات المباشرة لتحسين العوائد المتحققة.	0.83	0.86			
	تمكن قواعد المعلومات المصرف من مقارنة حجم التسهيلات للنشاطات المختلفة بالعوائد المتحققة منها.	0.71	0.81			

المتغير	الفقرات	معامل التحميل	الشيوع	القيمة الكامنة	التباين المفسر %	KMO
قواعد بيانات عن معوقات التسهيلات						
توفير معلومات عن الفئات الأكثر تعثراً في السداد	تساهم قواعد البيانات في توفير بيانات عن مدى التزام العميل في التسهيلات المباشرة.	0.76	0.58	3.53	70.57	0.80
	تمكن قواعد البيانات إدارة المصرف في التعرف على العملاء المتعثرين في تسديد التزاماتهم.	0.83	0.68			
	توفر قواعد البيانات فرصة لإدارة المصرف لمساعدة المستفيدين من التسهيلات المباشرة والمتوقع تعثرهم لتصويب أدائهم.	0.88	0.78			
	تسهل قواعد البيانات على إدارة المصرف اتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت المناسب تجاه الأفراد المتعثرين.	0.89	0.79			
	تخلق قواعد المعلومات تواصل بين العاملين في التسهيلات والعملاء لإرشادهم في تحسين أدائهم.	0.83	0.69			
تحديد ومتابعة وضع العميل مع التسهيلات الممنوحة	تساهم قواعد البيانات في وضع جداول زمنية للتواصل مع العملاء.	0.86	0.75	3.05	76.14	0.74
	تسهل قواعد البيانات تحديد العملاء الأكثر حاجة للمتابعة من غيرهم.	0.91	0.83			
	تمكن قواعد المعلومات المصرف من إعلام العملاء بوضعهم الائتماني مع المصرف.	0.90	0.82			
	تخلق قواعد المعلومات فرصة مبكرة لتحسين أوضاع العملاء الائتمانية باستمرار.	0.81	0.66			
رسم سياسات التسهيلات الائتمانية في المصارف التجارية	تساهم قواعد البيانات في توفير بيانات تخدم في التخطيط للسياسات الائتمانية في المصرف.	0.75	0.56	3.78	63.03	0.80
	تسهل قواعد البيانات وضع خطط قصيرة للسياسات التي تطبق في المصارف الرئيسة وفروعها	0.83	0.68			
	توفر قواعد المعلومات فرصة لمراجعة السياسات الموضوعة للتسهيلات المباشرة ومطابقتها مع الواقع	0.85	0.72			
	تخلق قواعد البيانات فرصة لتعديل السياسات بما	0.81	0.66			

المتغير	الفقرات	معامل التحميل	الشيوع	القيمة الكامنة	التباين المفسر %	KMO
	ينسجم والوضع الاقتصادي					
	تساهم قواعد البيانات في مطابقة الأداء في السياسات القصيرة الأجل في منح التسهيلات الائتمانية المباشرة.	0.80	0.64			
	تساهم قواعد البيانات في مطابقة الأداء في السياسات الطويلة الأجل في منح التسهيلات الائتمانية المباشرة.	0.73	0.53			
كفاءة منح التسهيلات الائتمانية						
كفاءة منح التسهيلات الائتمانية	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تفعيل منح التسهيلات الائتمانية للفئات المستهدفة	0.78	0.61	5.44	67.99	0.89
	تعمل تكنولوجيا المعلومات على زيادة فاعلية التسهيلات الائتمانية في المصارف.	0.80	0.64			
	تساهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية متابعة المخصصات الائتمانية للنشاطات المختلفة.	0.86	0.75			
	تمكن تكنولوجيا المعلومات المصرف من البحث عن العملاء ذوي السيرة الجيدة في التعامل مع التسهيلات المباشرة.	0.84	0.70			
	تعمل تكنولوجيا المعلومات على تفعيل دور الفروع في المصرف للتركيز على العملاء المهمين للمصرف.	0.86	0.75			
	تساهم تكنولوجيا المعلومات على زيادة فاعلية مخصصات التسهيلات الائتمانية للمصرف وللفروع التابعة له.	0.84	0.70			
	تقلل تكنولوجيا المعلومات من حجم المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها المصرف من جراء منح التسهيلات المباشرة.	0.83	0.70			
	تمكن تكنولوجيا المعلومات المصرف من قياس فاعلية التسهيلات المباشرة الممنوحة.	0.78	0.60			

أولاً: مساهمة تكنولوجيا المعلومات

1. توفر قواعد بيانات عن حجم التسهيلات الائتمانية

بينت نتائج التحليل العاملي أن الفقرات الخاصة بمتغير توفر تكنولوجيا المعلومات لقواعد بيانات عن حجم التسهيلات الائتمانية تجمع في عامل واحد، وتراوحت قيمة معامل التحميل ما بين (0.72–0.87)، ويفسر هذا العامل ما نسبته 66.95% من التباين الكلي (جدول 3–3).

2. توافر قواعد بيانات عن عملاء التسهيلات

أشارت نتائج التحليل العاملي أن متغير توفير قواعد بيانات عن عملاء التسهيلات تجمع في عامل واحد، وتراوحت قيمة معامل التحميل ما بين (0.78–0.85)، ويفسر هذا العامل ما نسبته 67.98% من التباين الكلي (جدول 3–3).

3. تنظيم العلاقة بين المصرف والعميل

تدل نتائج التحليل العاملي أن متغير تنظيم العلاقة بين المصرف والعميل تجمع في عامل واحد، وتراوحت قيمة معامل التحميل ما بين (0.70–0.86)، ويفسر هذا العامل ما نسبته 62.07% من التباين الكلي (جدول 3–3).

ثانياً: توافر قواعد بيانات حول

1. توجيه التسهيلات الائتمانية إلى الفئة المستهدفة

تشير نتائج التحليل العاملي إلى أن متغير توجيه التسهيلات الائتمانية إلى الفئة المستهدفة تجمع في عامل واحد، وتراوحت قيمة معامل التحميل ما بين (0.76−0.90)، ويفسر هذا العامل ما نسبته 71.71% من التباين الكلي (جدول 3−3).

2. تحديد حجم التسهيلات الائتمانية التي يمكن منحها

دلت نتائج التحليل العاملي أن متغير تحديد حجم التسهيلات الائتمانية التي يمكن منحها تجمع في عامل واحد، وتراوحت قيمة معامل التحميل ما بين (0.79−0.91)، ويفسر هذا العامل ما نسبته 73.33% من التباين الكلي (جدول 3−3).

3. توجيه منح التسهيلات الائتمانية لتحقيق عوائد أكبر للمصرف

توضح نتائج التحليل العاملي أن متغير توجيه منح التسهيلات الائتمانية لتحقيق عوائد أكبر للمصرف تجمع في عامل واحد، وتراوحت قيمة معامل التحميل ما بين (0.71−0.89)، ويفسر هذا العامل ما نسبته 63.83% من التباين الكلي (جدول 3−3).

ثالثاً: قواعد بيانات عن معوقات التسهيلات

1. توافر معلومات عن الفئات الأكثر تعثراً في السداد

تشير نتائج التحليل العاملي أن متغير توافر معلومات عن الفئات الأكثر تعثراً في السداد تجمع في عامل واحد، وتراوحت قيمة معامل التحميل ما بين (0.76–0.88)، ويفسر هذا العامل ما نسبته 70.57% من التباين الكلي (جدول 3–3).

2. تحديد ومتابعة وضع العميل مع التسهيلات الممنوحة

بينت نتائج التحليل العاملي أن متغير تحديد ومتابعة وضع العميل مع التسهيلات الممنوحة تجمع في عامل واحد، وتراوحت قيمة معامل التحميل ما بين (0.81–0.91)، ويفسر هذا العامل ما نسبته 76.14% من التباين الكلي (جدول 3–3).

3. رسم سياسات التسهيلات الائتمانية في المصارف التجارية

توضح نتائج التحليل العاملي أن متغير رسم سياسات التسهيلات الائتمانية في المصارف التجارية تجمع في عامل واحد، وتراوحت قيمة معامل التحميل ما بين (0.73–0.85)، ويفسر هذا العامل ما نسبته 63.03% من التباين الكلي (جدول 3–3).

المتغير التابع: كفاءة منح التسهيلات الائتمانية

تشير نتائج التحليل العاملي أن المتغير التابع كفاءة منح التسهيلات الائتمانية تجمع في عامل واحد، وتراوحت قيمة معامل التحميل ما بين (0.78–0.86)، ويفسر هذا العامل ما نسبته 67.99% من التباين الكلي (جدول 3–3).

3-7: إجراءات الدراسة

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي كون البحث يعتمد على إيجاد علاقة المتغيرات المستقلة مع المتغيرات التابعة، ومن أجل الوصول إلى ذلك سيمر البحث في المراحل التالية:

1. مرحلة جمع البيانات الثانوية، قام الباحث بجمع البيانات الثانوية عن تكنولوجيا المعلومات والتسهيلات الائتمانية المباشرة في البنوك التجارية الأردنية، وذلك من أجل استخدام هذه البيانات في البحث لمقارنتها و توظيفها في الوصول إلى نتائج البحث، واستخدام المعلومات في بناء أداة البحث التي سيتم الاعتماد عليها للوصول إلى جمع البيانات المطلوبة للوصول إلى أهداف البحث والإجابة عن جميع التساؤلات.
2. مرحلة جمع البيانات: قام الباحث بتوزيع الاستبانة وإجراء المقابلات الشخصية على أفراد عينة الدراسة وفق المنهج المحدد سابقاً، وذلك من أجل الوصول إلى حجم معلومات كافٍ للإجابة عن تساؤلات الدراسة والوصول إلى الأهداف المطلوبة من هذا البحث.
3. مرحلة إدخال البيانات: قام الباحث بإدخال البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة إلى جهاز الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS)، ومن ثم قام الباحث بتنظيف البيانات، وذلك من أجل تجهيزها لعملية التحليل.
4. مرحلة تحليل البيانات: قام الباحث بتحليل البيانات للحصول على معلومات عامة عن متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة، والقيام بالتحليلات الإحصائية التي تجيب عن تساؤلات الدراسة واختبار الفرضيات بطريقة مباشرة، وذلك وصولاً إلى أهداف الدراسة.

5. مرحلة مناقشة النتائج: قام الباحث بمناقشة النتائج التي تم الحصول عليها من خلال تحليل البيانات: وذلك من أجل توضيح الاتجاهات التي حصل عليها الباحث والتي تخص تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة في الدراسة، وتحليل النتائج الخاصة بأسئلة الدراسة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

الفصل الرابع
نتائج الدراسة

يقدم هذا الفصل عرضاً لنتائج وآراء العاملين في التسهيلات الائتمانية في البنوك، وتأثير تكنولوجيا المعلومات على عملهم في التسهيلات الائتمانية، ودور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل التسهيلات الائتمانية في المصارف. كذلك يقدم هذا الفصل اختبار الفرضيات لتأثير الإجراءات التي يمنحها توفر تكنولوجيا المعلومات على فعالية منح التسهيلات الائتمانية في البنوك.

4-1 مساهمة تكنولوجيا المعلومات في التسهيلات الائتمانية

4-1-1 توفير قواعد بيانات للتسهيلات الائتمانية

يوضح جدول (4-1) رأي العاملين في التسهيلات الائتمانية في البنوك بدور تكنولوجيا المعلومات في توفير قواعد بيانات عن التسهيلات الائتمانية. تشير النتائج إلى أن العاملين في التسهيلات الائتمانية أوضحوا أن تكنولوجيا المعلومات تسهم في توفير قواعد بيانات عن حجم التسهيلات الائتمانية، إذ بلغ المتوسط الحسابي عن ذلك 4.07 وهو متوسط مرتفع مقارنة مع الوسط الفرضي للمقياس الخماسي (3)، ويتضح ذلك من خلال نسبة الموافقة المرتفعة والتي وصلت إلى 80.52% وانخفاض نسبة عدم الموافقة والتي بلغت فقط 3.72% (الشكل 4-1).

وبينت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات توفر معلومات عن النشاطات الأكثر تمويلاً في البنك بمتوسط حسابي 3.98 وهو متوسط مرتفع مقارنة بالمتوسط الفرضي (3)، ويؤكد وجهة

نظر العاملين ارتفاع نسبة الموافقة التي وصلت إلى 78.80% وانخفاض نسبة عدم الموافقة والتي وصلت فقط إلى 4.58% (الشكل 4-1). كذلك بينت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات توفر سلاسل زمنية عن حجم التسهيلات المباشرة والتي يمكن أن تستخدم لرسم التوقعات المستقبلية للتسهيلات المباشرة في البنوك بمتوسط حسابي 3.93 ونسبة موافقة وصلت إلى 75.64% (جدول 4-1 وشكل 4-1).

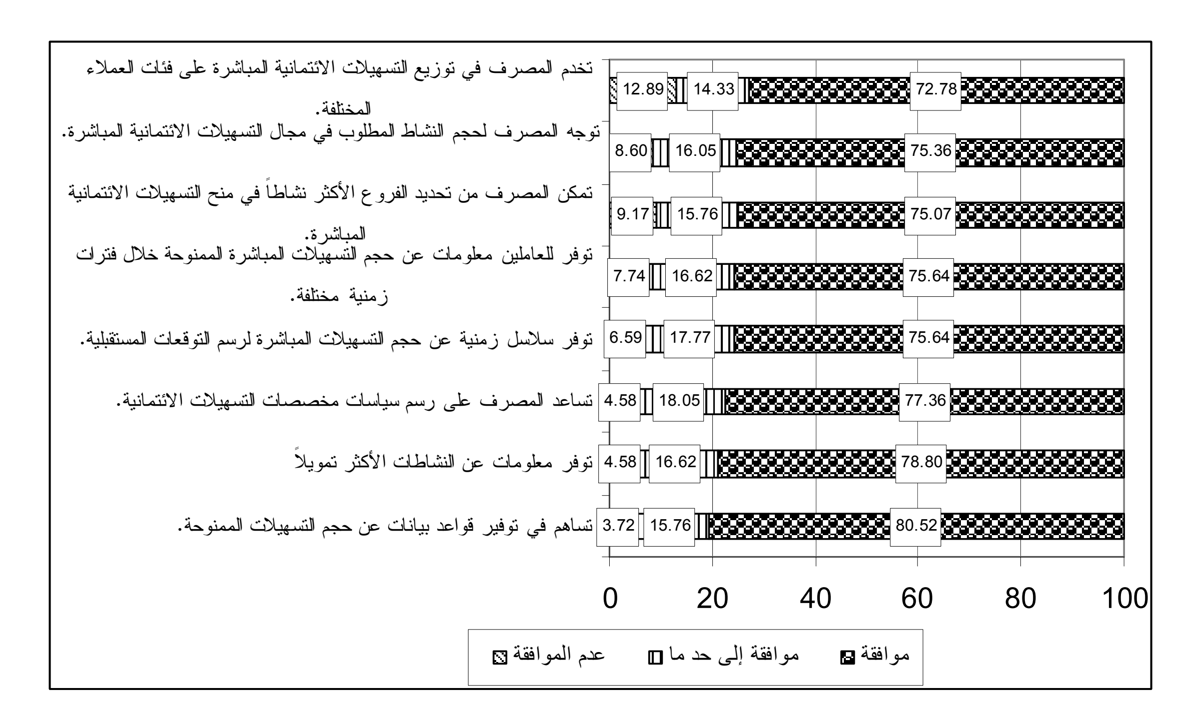
بين العاملون في التسهيلات الائتمانية في البنوك أن تكنولوجيا المعلومات تسهم في تمكين المصرف من تحديد الفروع الأكثر نشاطاً في منح التسهيلات الائتمانية المباشرة بمتوسط حسابي 3.93 ونسبة موافقة مرتفعة وصلت إلى 75.07% (شكل 4-1). كذلك بينوا أن تكنولوجيا المعلومات توجه المصرف لحجم النشاط المطلوب في مجال التسهيلات الائتمانية المباشرة بمتوسط حسابي 3.89 ويؤكد ذلك نسبة الموافقة التي وصلت 75.36% (جدول 4-1).

أشار العاملون في البنوك إلى أن تكنولوجيا المعلومات تخدم المصرف في توزيع التسهيلات الائتمانية المباشرة على فئات العملاء المختلفة بمتوسط حسابي 3.85، إذ وصلت نسبة الموافقة إلى 72.78% وبالمقابل كانت نسبة عدم الموافقة 12.89%. من خلال النتائج السابقة يتبين أن تكنولوجيا المعلومات تسهم في توفير قواعد بيانات حول التسهيلات الائتمانية المباشرة في البنوك. كذلك يتبين من انخفاض قيم الإنحراف المعياري إجماع معظم العاملين على التأثيرات التي يمكن أن تحدثها تكنولوجيا المعلومات في مجال توفير قواعد للبيانات حول التسهيلات الائتمانية.

جدول (4-1)

وجهة نظر العاملين في التسهيلات الائتمانية لدور تكنولوجيا المعلومات في توفير قواعد بيانات عن التسهيلات الائتمانية (ن=689)

	توفير قواعد بيانات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.1	تساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير قواعد بيانات عن حجم التسهيلات الممنوحة.	4.07	0.78
.2	تساعد تكنولوجيا المعلومات المصرف على رسم سياسات مخصصات التسهيلات الائتمانية.	3.98	0.80
.3	توفر تكنولوجيا المعلومات معلومات عن النشاطات الأكثر تمويلاً.	3.97	0.76
.4	توفر تكنولوجيا المعلومات سلاسل زمنية عن حجم التسهيلات المباشرة لرسم التوقعات المستقبلية.	3.93	0.85
.5	توفر تكنولوجيا المعلومات للعاملين معلومات عن حجم التسهيلات المباشرة الممنوحة خلال فترات زمنية مختلفة.	3.93	0.88
.6	تمكن تكنولوجيا المعلومات المصرف من تحديد الفروع الأكثر نشاطاً في منح التسهيلات الائتمانية المباشرة.	3.93	0.91
.7	توجه تكنولوجيا المعلومات المصرف لحجم النشاط المطلوب في مجال التسهيلات الائتمانية المباشرة.	3.89	0.92
.8	تخدم تكنولوجيا المعلومات المصرف في توزيع التسهيلات الائتمانية المباشرة على فئات العملاء المختلفة.	3.85	1.01
	متوسط المجال	4.00	0.74



شكل (4-1): التوزيع النسبي لدرجة موافقة العاملين في التسهيلات الائتمانية عن دور تكنولوجيا المعلومات في توفير قواعد بيانات.

4-1-2 توفير قواعد بيانات عن عملاء التسهيلات الائتمانية

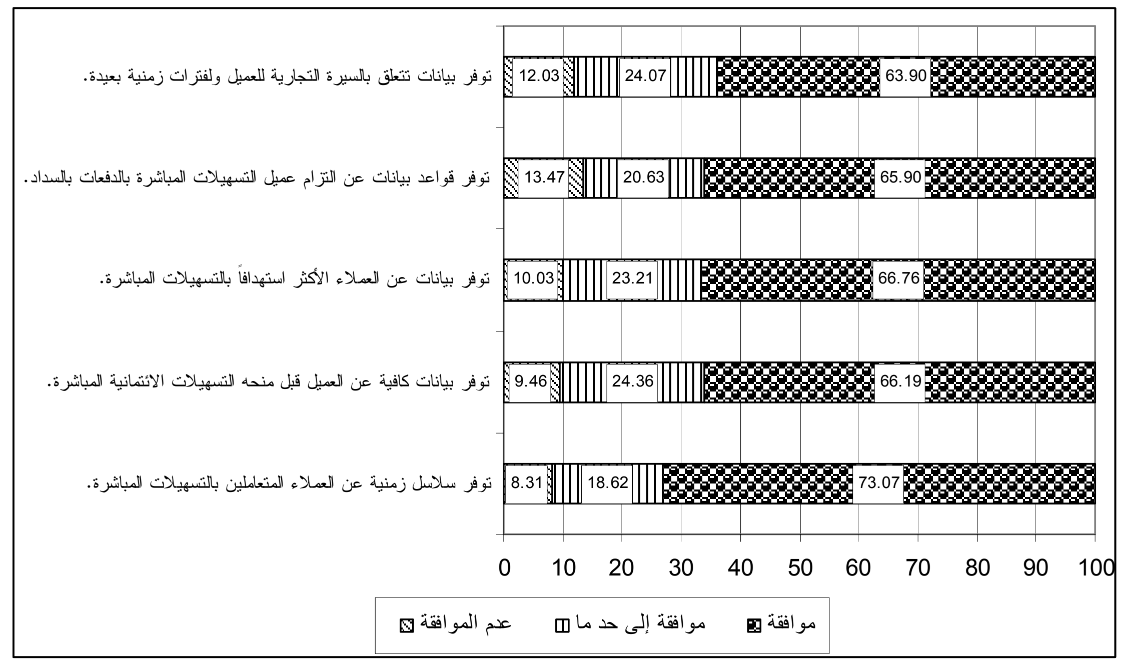
أوضح العاملون في التسهيلات الائتمانية في البنوك أن تكنولوجيا المعلومات توفر سلاسل زمنية عن العملاء المتعاملين بالتسهيلات المباشرة، إذ بلغ المتوسط الحسابي عن ذلك 3.95 وهو متوسط مرتفع مقارنة بالوسط الفرضي للمقياس الخماسي (3) (جدول 4-2)، وتؤكد ذلك نسبة الموافقة للعاملين والتي وصلت إلى 73.07%، بالمقابل كانت نسبة عدم الموافقة فقط 8.31% (شكل 4-2). كذلك بينت النتائج أن العاملين في البنوك وافقوا على أن تكنولوجيا المعلومات توفر بيانات كافية عن العميل قبل منحه التسهيلات الائتمانية المباشرة، إذ بلغ المتوسط الحسابي 3.79وهو أعلى من الوسط الفرضي، وقد بلغ نسبة الموافقة على ذلك 66.19% وبالمقابل كانت نسبة عدم الموافقة فقط 9.46% (الشكل 4-2).

أشارت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات توفر بيانات عن العملاء الأكثر استهدافاً بالتسهيلات الائتمانية المباشرة، إذ بلغ المتوسط الحسابي 3.78 هو أعلى من الوسط الفرضي، وقد بلغت نسبة الموافقة على ذلك 66.76% مقابل 10.03% غير موافقين على ذلك (شكل 4−2). كذلك بينت النتائج في الجدول (4−2) أن تكنولوجيا المعلومات توفر قواعد بيانات عن التزام عميل التسهيلات المباشرة بالدفعات والسداد، إذ بلغ المتوسط الحسابي عن ذلك 3.76 وهو أعلى من الوسط الفرضي (3)، وبلغت نسبة الموافقة على ذلك 65.90% بالمقابل بلغت نسبة عدم الموافقة 13.47%. وبينت النتائج أن العاملين بينوا أن تكنولوجيا المعلومات توفر بيانات تتعلق بالسيرة التجارية للعميل ولفترات زمنية بعيدة، إذ بلغ المتوسط الحسابي 3.76 وهو أعلى من الوسط الفرضي (3)، وقد بلغت نسبة الموافقة على ذلك 63.90% مقابل 12.03% لم يكونوا موافقين على ذلك. توضح قيم الانحراف المعياري المنخفضة إجماع العاملين حول تأثير تكنولوجيا المعلومات في توفير قواعد بيانات عن عملاء التسهيلات الائتمانية المباشرة.

جدول (4-2)

وجهة نظر العاملين في التسهيلات الائتمانية لدور تكنولوجيا المعلومات في توفير قواعد بيانات عن عملاء التسهيلات الائتمانية (ن=689)

توفير قواعد بيانات		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.1	توفر تكنولوجيا المعلومات سلاسل زمنية عن العملاء المتعاملين بالتسهيلات المباشرة.	3.95	0.94
.2	توفر تكنولوجيا المعلومات بيانات كافية عن العميل قبل منحه التسهيلات الائتمانية المباشرة.	3.79	0.98
.3	توفر تكنولوجيا المعلومات بيانات عن العملاء الأكثر استهدافاً بالتسهيلات المباشرة.	3.78	0.97
.4	توفر تكنولوجيا المعلومات قواعد بيانات عن التزام عميل التسهيلات المباشرة بالدفعات بالسداد.	3.76	1.04
.5	توفر تكنولوجيا المعلومات بيانات تتعلق بالسيرة التجارية للعميل ولفترات زمنية بعيدة.	3.76	1.01
متوسط المجال		3.79	0.85



الشكل (4-2): التوزيع النسبي لموافقة العاملين على دور تكنولوجيا المعلومات في توفير قواعد بيانات عن عملاء التسهيلات الائتمانية.

4-1-3 تنظيم العلاقة بين المصرف والعميل

كان أعلى تقييم من قبل العاملين في البنك لتوفير تكنولوجيا المعلومات بيانات تمكن من تعديل سياسات المصرف للحفاظ على مستويات أداء مقبول بالنسبة له وللعميل بمتوسط حسابي مقداره 3.93 وهو أعلى من الوسط الفرضي (3) (جدول 4-3)، وقد بلغت نسبة الموافقة على ذلك 69.63% مقابل 8.88% عدم موافقة (الشكل 4-3). تلتها موافقة العاملين على توفير تكنولوجيا المعلومات مجال لإدارة المصرف لمتابعة العاملين والعملاء في مجال التسهيلات المباشرة بمتوسط حسابي 3.82، وقد بلغت نسبة الموافقة على ذلك 67.62%، بينما كانت نسبة عدم الموافقة فقط 10.89% (الشكل 4-3).

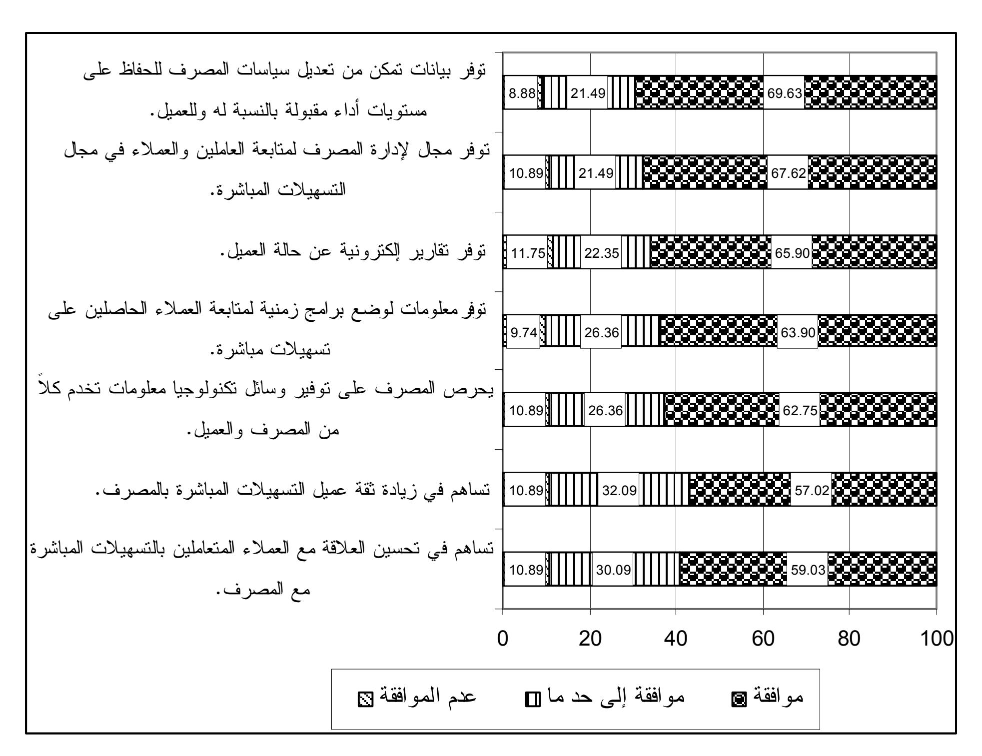
جاء تقييم العاملين في البنك لتوفير تكنولوجيا المعلومات تقارير إلكترونية عن حالة العميل في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.81 وهو تقييم أعلى من الوسط الفرضي (3)، وقد بلغت نسبة الموافقة على ذلك 65.90% بالمقابل كانت نسبة عدم الموافقة فقط 11.75% (الشكل 4-3). كذلك أظهرت النتائج موافقة العاملين على توفير تكنولوجيا المعلومات معلومات لوضع برامج زمنية لمتابعة العملاء الحاصلين على تسهيلات مباشرة، وقد بلغ المتوسط الحسابي عن ذلك 3.75 وهو أعلى من الوسط الفرضي، وقد بلغت نسبة الموافقة على ذلك 63.90%، وبلغت نسبة عدم الموافقة فقط 9.74% فقط (الشكل 4-3). أوضحت النتائج حرص المصارف على توفير وسائل تكنولوجيا معلومات تخدم كلاً من المصرف والعميل، وقد بلغ المتوسط الحسابي عن ذلك 3.72 وهو أعلى من الوسط الفرضي، وقد بلغت نسبة الموافقة على ذلك 62.75%، وكانت نسبة عدم الموافقة فقط 10.89%. وبين العاملون في المصرف أن تكنولوجيا المعلومات تسهم في تحسين

العلاقة مع العملاء المتعاملين بالتسهيلات المباشرة مع المصرف وقد بلغ المتوسط الحسابي عن ذلك 3.70 وهو أعلى من الوسط الفرضي، وقد بلغت نسبة الموافقة على ذلك 59.03% مقابل 10.89% عدم موافقة. كذلك بينت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على زيادة ثقة عميل التسهيلات المباشرة بالمصرف، بمتوسط حسابي بلغ 3.65 وهو أعلى من الوسط الفرضي، وقد بلغت نسبة الموافقة على ذلك 57.02% مقابل 10.89% عدم موافقة (الشكل 4-3). وتشير قيم الانحراف المعياري المنخفضة إلى إجماع العاملين حول دور تكنولوجيا المعلومات في تنظيم العلاقة بين المصرف والعميل.

جدول (4-3)

وجهة نظر العاملين في التسهيلات الائتمانية لدور تكنولوجيا المعلومات في تنظيم العلاقة بين المصرف والعميل (ن=689)

	توفير قواعد بيانات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.1	توفر تكنولوجيا المعلومات بيانات تمكن من تعديل سياسات المصرف للحفاظ على مستويات أداء مقبولة بالنسبة له وللعميل.	3.93	0.98
.2	توفر تكنولوجيا المعلومات مجال لإدارة المصرف لمتابعة العاملين والعملاء في مجال التسهيلات المباشرة.	3.82	0.97
.3	توفر تكنولوجيا المعلومات تقارير إلكترونية عن حالة العميل.	3.81	1.00
.4	توفر تكنولوجيا المعلومات معلومات لوضع برامج زمنية لمتابعة العملاء الحاصلين على تسهيلات مباشرة.	3.75	0.93
.5	يحرص المصرف على توفير وسائل تكنولوجيا معلومات تخدم كلاً من المصرف والعميل.	3.72	0.98
.6	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين العلاقة مع العملاء المتعاملين بالتسهيلات المباشرة مع المصرف.	3.70	0.95
.7	تساهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة ثقة عميل التسهيلات المباشرة بالمصرف.	3.65	0.92
	متوسط المجال	3.76	0.80



الشكل (4-3): التوزيع النسبي لموافقة العاملين على دور تكنولوجيا المعلومات لتنظيم العلاقة بين المصرف والعميل.

4-2 المساهمة المتوقعة لتكنولوجيا المعلومات

4-2-1 توجيه التسهيلات الائتمانية للفئة المستهدفة

يوضح الجدول (4-4) وجهة نظر العاملين في التسهيلات الائتمانية لدور تكنولوجيا المعلومات في توجيه التسهيلات الائتمانية إلى الفئة المستهدفة. حيث يتضح من النتائج أن العاملين بينوا أن تكنولوجيا المعلومات تسهم في تحديد الفئات المستهدفة من التسهيلات المباشرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.82 وهو أعلى من الوسط الفرضي، وقد بلغت نسبة الموافقة على ذلك 65.04% مقابل 11.75% عدم موافقة (الشكل 4-5). كذلك بين العاملون أن قواعد المعلومات

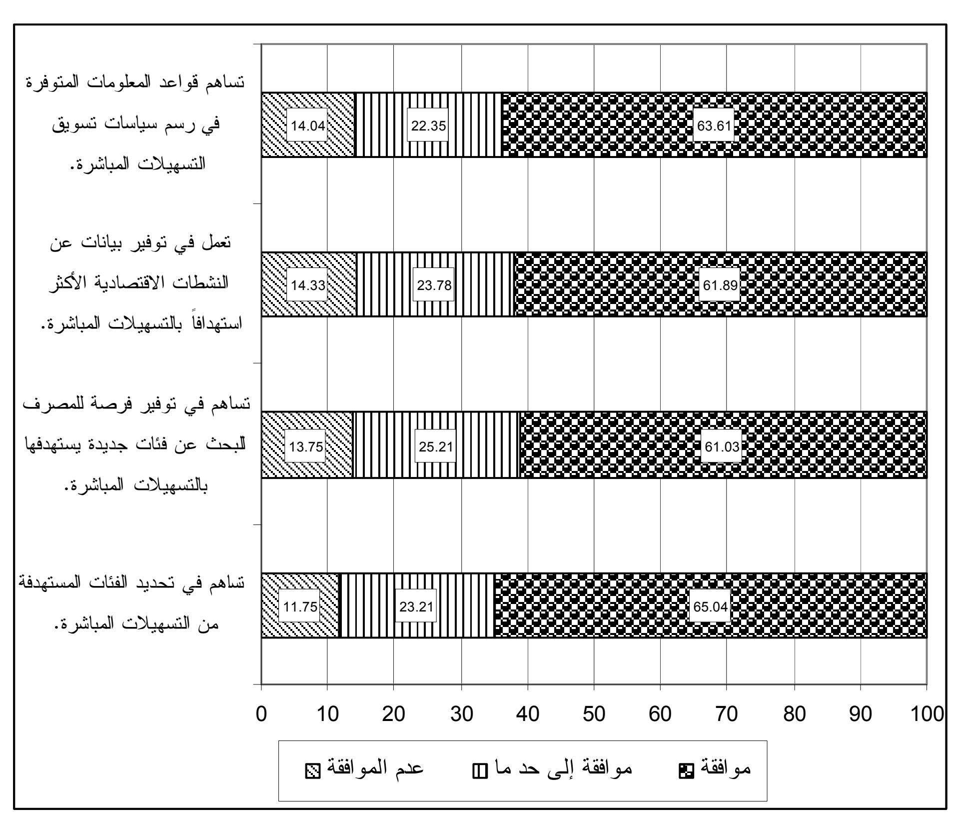
المتوافرة تسهم في رسم سياسات تسويق التسهيلات المباشرة بمتوسط حسابي 3.68 وهو أعلى من الوسط الفرضي، وقد بلغت نسبة الموافقة على ذلك 63.61%، بينما بلغت نسبة عدم الموافقة 14.04%.

بين العاملون في البنوك أن تكنولوجيا المعلومات تسهم في توافر فرصة للمصرف للبحث عن فئات جديدة يستهدفها بالتسيهلات المباشرة، إذ بلغ المتوسط الحسابي 3.66 وهو أعلى من الوسط الفرضي، وبلغت نسبة الموافقة على ذلك 61.03%، بينما بلغت نسبة عدم الموافقة 13.75%. كذلك بين العاملون أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على توافر بيانات عن النشاطات الاقتصادية الأكثر استهدافاً بالتسهيلات المباشرة بمتوسط حسابي 3.65 وهو أعلى من الوسط الفرضي (3)، وقد بلغت نسبة الموافقة على ذلك 66.04%، بينما بلغت نسبة عدم الموافقة 11.75%.

جدول (4-4)

وجهة نظر العاملين في التسهيلات الائتمانية لدور تكنولوجيا المعلومات في توجيه التسهيلات الائتمانية للفئة المستهدفة (ن=689)

	توفير قواعد بيانات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.1	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد الفئات المستهدفة من التسهيلات المباشرة.	3.82	1.04
.2	تساهم قواعد المعلومات المتوفرة في رسم سياسات تسويق التسهيلات المباشرة.	3.68	1.03
.3	تساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير فرصة للمصرف للبحث عن فئات جديدة يستهدفها بالتسهيلات المباشرة.	3.66	1.00
.4	تعمل تكنولوجيا المعلومات في توفير بيانات عن النشطات الاقتصادية الأكثر استهدافاً بالتسهيلات المباشرة.	3.65	1.02
	متوسط المجال	3.78	0.89



الشكل (4-4): التوزيع النسبي لوجهة نظر العاملين في دور تكنولوجيا المعلومات في توجيه التسهيلات الائتمانية للفئة المستهدفة.

4-2-2 تحديد حجم التسهيلات الائتمانية التي يمكن منحها

يوضح الجدول (4-5) وجهة نظر العاملين في التسهيلات الائتمانية لدور تكنولوجيا المعلومات في تحديد حجم التسهيلات الائتمانية التي يمكن منحها. حيث تشير النتائج إلى مساعدة قواعد المعلومات على تحديد سقف التسهيلات المباشرة التي يمكن أن تمنح للعميل، وأن قواعد المعلومات تمكن من تحديد السقف الأعلى لحجم التسهيلات المباشرة التي يمكن منحها لكل فترة من السنة المالية إذ بلغ المتوسط الحسابي عن كل من العبارتين 3.73 وهو أعلى من الوسط

الفرضي (3)، ويوضح الشكل (4−5) أن نسبة الموافقة عن دور تكنولوجيا المعلومات في تحديد سقف التسهيلات المباشرة التي يمكن منحها للعميل بلغت 62.18%، بينما بلغت نسبة عدم الموافقة 15.19%. ويبين الشكل أن نسبة الموافقة على تحديد السقف الأعلى لحجم التسهيلات المباشرة التي يمكن منحها بلغ 61.89%، وبلغت نسبة عدم الموافقة 12.61%.

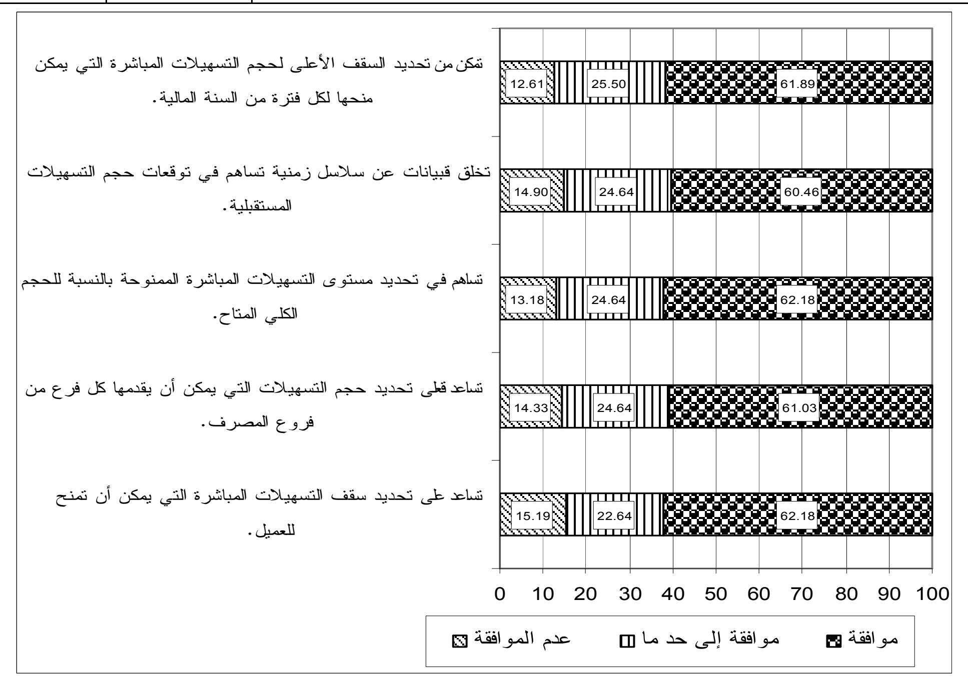
وبينت النتائج، أن قواعد المعلومات تساعد على تحديد حجم التسهيلات الائمانية التي يمكن يقدمها كل فرع من فروع المصرف، إذ بلغ المتوسط الحسابي عن ذلك 3.67 وهو أعلى من الوسط الفرضي، وبلغت نسبة الموافقة عن ذلك 61.03%، بينما بلغت نسبة عدم الموافقة 14.33% (الشكل 4−5). كذلك بينت النتائج إسهام قواعد المعلومات في تحديد مستوى التسهيلات المباشرة الممنوحة بالنسبة للحجم الكلي المتاح، إذ بلغ المتوسط الحسابي 3.66 وهو أعلى من الوسط الفرضي، وبلغت نسبة الموافقة عن ذلك 62.18%، بينما بلغت نسبة عدم الموافقة 13.18% (الشكل 4−5).

كذلك بينت النتائج أن قواعد المعلومات تسهم في توافر سلاسل زمنية تسهم في التنبؤ بحجم التسهيلات الائتمانية المستقبلية، إذ بلغ المتوسط الحسابي عن ذلك 3.62 وهو أعلى من الوسط الفرضي (3)، وبلغت نسبة الموافقة عن ذلك 60.46%، بينما بلغت نسبة عدم الموافقة 14.90%. كذلك يشير انخفاض قيم الانحراف المعياري إلى تقارب وجهة نظر العاملين في التسهيلات الائتمانية حول تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحديد حجم التسهيلات الائتمانية.

جدول (4-5)

وجهة نظر العاملين في التسهيلات الائتمانية لدور تكنولوجيا المعلومات في تحديد حجم التسهيلات الائتمانية التي يمكن منحها (ن=689)

	توفير قواعد بيانات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.1	تساعد قواعد المعلومات على تحديد سقف التسهيلات المباشرة التي يمكن أن تمنح للعميل.	3.73	1.03
.2	تمكن قواعد المعلومات من تحديد السقف الأعلى لحجم التسهيلات المباشرة التي يمكن منحها لكل فترة من السنة المالية.	3.73	1.05
.3	تساعد قواعد المعلومات على تحديد حجم التسهيلات التي يمكن أن يقدمها كل فرع من فروع المصرف.	3.67	1.01
.4	تساهم قواعد المعلومات في تحديد مستوى التسهيلات المباشرة الممنوحة بالنسبة للحجم الكلي المتاح.	3.66	1.00
.5	تخلق قواعد المعلومات بيانات عن سلاسل زمنية تساهم في توقعات حجم التسهيلات المستقبلية.	3.62	1.04
	متوسط المجال	3.66	0.90



الشكل (4-5): التوزيع النسبي لموافقة العاملين في التسهيلات الائتمانية عن دور تكنولوجيا المعلومات في تحديد حجم التسهيلات الائتمانية التي يمكن منحها.

4-2-3 تحقيق عوائد أعلى للبنك

يوضح الجدول (4-6) وجهة نظر العاملين في التسهيلات الائتمانية لدور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق عوائد أعلى للبنك. وتشير النتائج أن العاملين في التسهيلات الائتمانية بينوا أن قواعد المعلومات تمكن البنك من مقارنة حجم التسهيلات للنشاطات المختلفة بالعوائد المتحققة منها، إذ بلغ المتوسط الحسابي عن ذلك 3.81 وهو أعلى من الوسط الفرضي، وبلغت نسبة الموافقة عن ذلك 66.19%، وبلغت نسبة عدم الموافقة 12.03%.

بينت النتائج أن قواعد البيانات تسهم في تحسين قدرة المصرف على تحقيق عوائد أكبر من نشاطات التسهيلات الائتمانية المباشرة، إذ بلغ المتوسط الحسابي عن ذلك 3.76، وقد بلغت نسبة الموافقة عن ذلك 64.76%، وبلغت نسبة عدم الموافقة 14.61% (الشكل 4-6). وبين العاملون في التسهيلات الائتمانية أن قواعد المعلومات توفر بيانات عن حجم العوائد المتحققة من التسهيلات الائتمانية خلال سلاسل زمنية، وبين العاملون في التسهيلات الائتمانية أن قواعد المعلومات تمكن من تخطيط التسهيلات المباشرة لتحسين العوائد المتحققة بمتوسط حسابي 3.74 لكل منها، وقد بلغت نسبة الموافقة عن توفير بيانات عن حجم العوائد المتحققة من خلال سلاسل زمنية 64.18%، بينما بلغت نسبة عدم الموافقة 11.75%. وبلغت نسبة الموافقة عن توفير بيانات عن حجم العوائد المتحققة 64.76%، ونسبة عدم الموافقة 13.18% (الشكل 4-6).

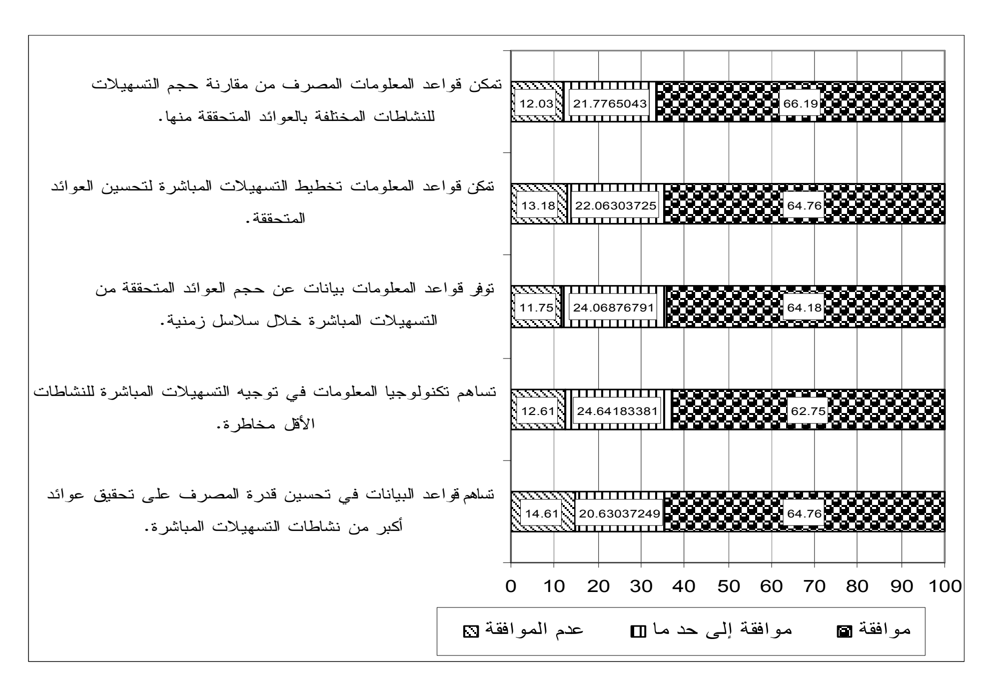
بين العاملون في التسهيلات الائتمانية أن تكنولوجيا المعلومات تسهم في توجيه التسهيلات المباشرة إلى النشاطات الأقل مخاطرة، بمتوسط حسابي 3.73، وقد بلغت نسبة الموافقة 62.75%، بينما بلغت نسبة عدم الموافقة 12.61% (الشكل 4-6). تشير قيم الإنحراف المعياري

المنخفضة إلى تقارب وجهات نظر العاملين في التسهيلات الائتمانية من حيث تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحقيق عوائد أعلى للبنك.

جدول (4-6)

وجهة نظر العاملين في التسهيلات الائتمانية لدور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق عوائد أعلى للبنك (ن=689)

	توفير قواعد بيانات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.1	تمكن قواعد المعلومات المصرف من مقارنة حجم التسهيلات للنشاطات المختلفة بالعوائد المتحققة منها.	3.81	1.06
.2	تساهم قواعد البيانات في تحسين قدرة المصرف على تحقيق عوائد أكبر من نشاطات التسهيلات المباشرة.	3.76	1.06
.3	توفر قواعد المعلومات بيانات عن حجم العوائد المتحققة من التسهيلات المباشرة خلال سلاسل زمنية.	3.74	0.99
.4	تمكن قواعد المعلومات تخطيط التسهيلات المباشرة لتحسين العوائد المتحققة.	3.74	1.06
.5	تساهم تكنولوجيا المعلومات في توجيه التسهيلات المباشرة للنشاطات الأقل مخاطرة.	3.73	1.02
	متوسط المجال	3.75	0.86



الشكل (4-6): التوزيع النسبي لموافقة العاملين في التسهيلات الائتمانية على دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق عوائد أعلى للبنك.

4-3 عوائق التسهيلات الائتمانية

4-3-1 توافر بيانات عن الفئات الأكثر تعثراً

أوضحت النتائج أن قواعد البيانات أكثر إسهاماُ في توافر بيانات عن مدى التزام العميل في السداد من وجهة نظر العاملين في التسهيلات الائتمانية، إذ بلغ المتوسط الحسابي 3.88 وهو أعلى من الوسط الفرضي، وقد بلغت نسبة الموافقة على ذلك 69.91%، بينما بلغت نسبة عدم الموافقة 12.32%. كذلك بين العاملون أن قواعد البيانات توفر فرصة لإدارة المصرف لمساعدة المستفيدين من التسهيلات المباشرة والمتوقع تعثرهم لتوصيب أدائهم، إذ بلغ المتوسط الحسابي عن

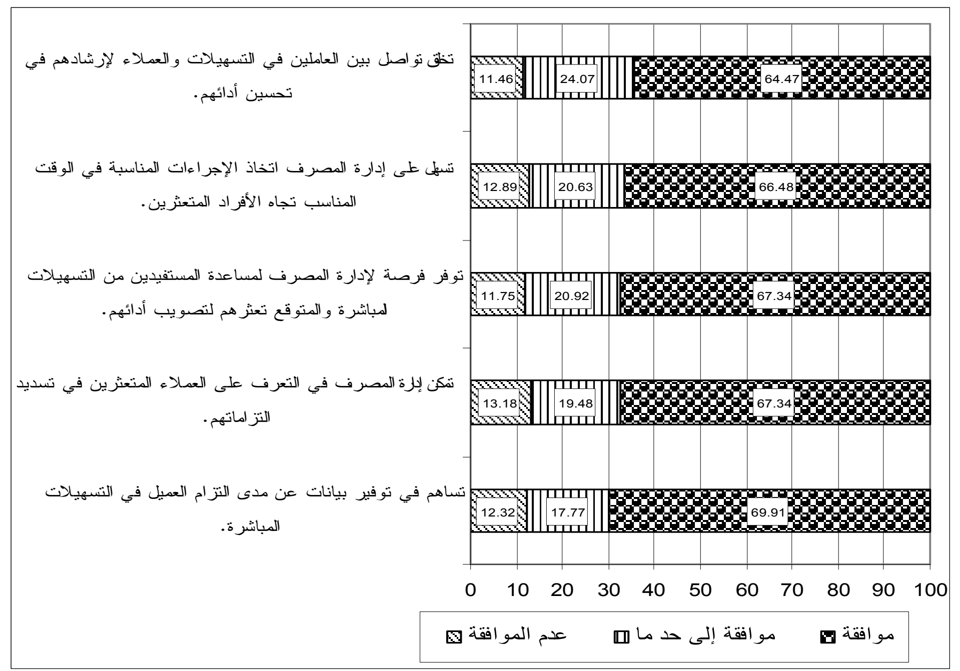
ذلك 3.80 وهو أعلى من الوسط الفرضي، وقد بلغت نسبة الموافقة عن ذلك 67.34%، مقابل 11.75% عدم موافقة (الشكل 4−7).

أوضحت النتائج أن قواعد البيانات تمكن المصرف في التعرف على العملاء المتعثرين في تسديد التزاماتهم، إذ بلغ المتوسط الحسابي 3.78، وقد بلغت نسبة الموافقة عن ذلك 67.34%، بينما بلغت نسبة عدم الموافقة 13.18%. كذلك بينت النتائج أن قواعد البيانات تخلق تواصلاً بين العاملين في التسهيلات والعملاء لإرشادهم في تحسين أدائهم بمتوسط حسابي 3.76، وقد بلغت نسبة الموافقة على ذلك 64.47% بينما بلغت نسبة عدم الموافقة 11.48%. وبينت النتائج أن قواعد البيانات تسهل على إدارة المصرف اتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت المناسب تجاه الأفراد المتعثرين بمتوسط حسابي 3.74، وبلغت نبة الموافقة 66.48%، وبلغت نسبة عدم الموافقة 12.89% (الشكل 4−7).

جدول (4-7)

وجهة نظر العاملين في التسهيلات الائتمانية لدور تكنولوجيا المعلومات في توفير بيانات عن الفئات الأكثر تعثراً (ن=689)

	توفير قواعد بيانات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.1	تساهم قواعد البيانات في توفير بيانات عن مدى التزام العميل في التسهيلات المباشرة.	3.88	1.03
.2	توفر قواعد البيانات فرصة لإدارة المصرف لمساعدة المستفيدين من التسهيلات المباشرة والمتوقع تعثرهم لتصويب أدائهم.	3.80	0.99
.3	تمكن قواعد البيانات إدارة المصرف في التعرف على العملاء المتعثرين في تسديد التزاماتهم.	3.78	1.04
.4	تخلق قواعد المعلومات تواصل بين العاملين في التسهيلات والعملاء لإرشادهم في تحسين أدائهم.	3.76	0.98
.5	تسهل قواعد البيانات على إدارة المصرف اتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت المناسب تجاه الأفراد المتعثرين.	3.74	0.96
	متوسط المجال	3.79	0.87



الشكل (4-7): التوزيع النسبي لموافقة العاملين في التسهيلات الائتمانية لدور تكنولوجيا المعلومات في توفير بيانات عن الفئات الأكثر تعثراً.

4-3-2 متابعة التزام العملاء بالتسهيلات الائتمانية

يوضح الجدول (4-8) وجهة نظر العاملين في التسهيلات الائتمانية لدور تكنولوجيا المعلومات في متابعة وضع العميل مع التسهيلات الائتمانية. وتشير النتائج إلى أن العاملين وافقوا على أن قواعد المعلومات تخلق فرصة مبكرة لتحسين أوضاع العملاء الائتمانية باستمرار، وقد بلغ المتوسط الحسابي 3.79 وهو أعلى من الوسط الفرضي، وقد بلغت نسبة الموافقة على ذلك 66.19%، وبلغت نسبة عدم الموافقة 10.32%.

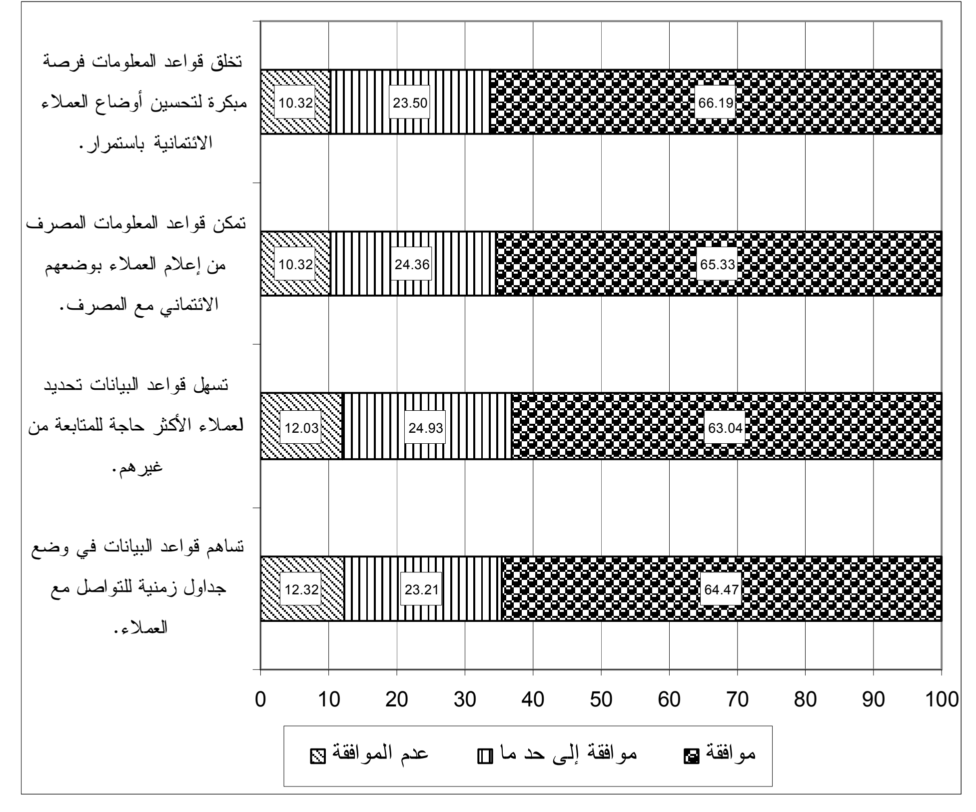
وبينت النتائج أن قواعد البيانات تسهم في وضع جداول زمنية للتواصل مع العملاء، بوسط حسابي 3.77، وبلغت نسبة الموافقة على ذلك 64.47%، بينما بلغت نسبة عدم الموافقة 12.32%. كذلك قواعد المعلومات تمكن المصرف من إعلام العملاء بوضعهم الائتماني مع المصرف حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.77 وهو أعلى من الوسط الفرضي (3)، وقد بلغت نسبة الموافقة 65.33% ونسبة عدم الموافقة 10.32%.

وبين العاملون أن قواعد البيانات تسهل تحديد العملاء الأكثر حاجة إلى المتابعة من غيرهم بمتوسط حسابي 3.74 وهو أعلى من الوسط الفرضي (3)، وبلغت نسبة الموافقة على ذلك 63.04%، بينما بلغت نسبة عدم الموافقة 12.03%.

جدول (4-8)

وجهة نظر العاملين في التسهيلات الائتمانية لدور تكنولوجيا المعلومات في متابعة وضع العميل مع التسهيلات الائتمانية (ن=689)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	توفير قواعد بيانات	
0.97	3.79	تخلق قواعد المعلومات فرصة مبكرة لتحسين أوضاع العملاء الائتمانية باستمرار.	.1
1.03	3.77	تساهم قواعد البيانات في وضع جداول زمنية للتواصل مع العملاء.	.2
0.96	3.77	تمكن قواعد المعلومات المصرف من إعلام العملاء بوضعهم الائتماني مع المصرف.	.3
1.03	3.74	تسهل قواعد البيانات تحديد العملاء الأكثر حاجة للمتابعة من غيرهم.	.4
0.87	3.77	**متوسط المجال**	



الشكل (4-8): التوزيع النسبي لموافقة العاملين في التسهيلات الائتمانية على دور تكنولوجيا المعلومات في متابعة وضع العميل مع التسهيلات الائتمانية.

4-3-3 رسم سياسات التسهيلات الائتمانية

يوضح الجدول (4-9) وجهة نظر العاملين في التسهيلات الائتمانية لدور تكنولوجيا المعلومات في رسم سياسات التسهيلات الائتمانية. بين العاملون أن قواعد البيانات تسهم في توافر بيانات تخدم في التخطيط للسياسات الائتمانية في المصرف، إذ بلغ المتوسط الحسابي 3.85 وهو أعلى من الوسط الفرضي. كذلك بينت النتائج أن قواعد البيانات تسهل وضع خطط قصيرة للسياسات التي تطبق في المصارف الرئيسة وفروعها، إذ بلغ المتوسط الحسابي 3.75 وهو أعلى من الوسط الفرضي.

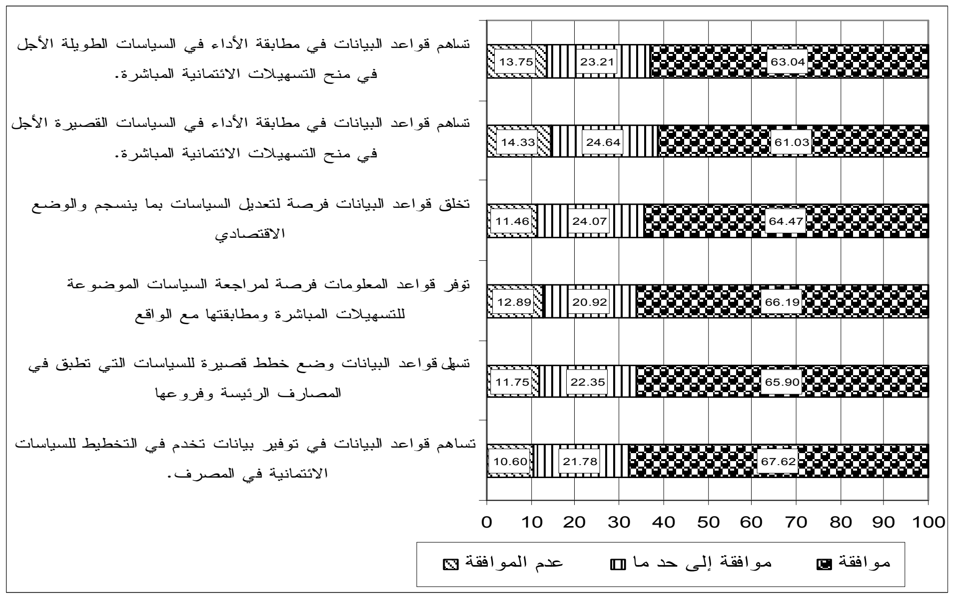
أوضح العاملون أن قواعد البيانات تخلق فرصة لتعديل السياسات بما ينسجم والوضع الاقتصادي، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.74 وهو أعلى من الوسط الفرضي، وقد بلغت نسبة الموافقة عن ذلك 64.47%، بينما بلغت نسبة عدم الموافقة 11.46% (الشكل 4-8). كذلك بينت النتائج أن قواعد المعلومات توفر فرصة لمراجعة السياسات الموضوعة للتسهيلات المباشرة ومطابقتها مع الواقع، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.71 وهو أعلى من الوسط الفرضي.

بينت النتائج أن قواعد البيانات تساهم في مطابقة الأداء في السياسات الطويلة الأجل في منح التسهيلات الائتمانية المباشرة، إذ بلغ المتوسط الحسابي 3.71، وقد بلغت نسبة الموافقة 63.04% بينما بلغت نسبة عدم الموافقة 13.75% (الشكل 4-8). كذلك بينت النتائج أن قواعد البيانات في مطابقة الأداء في السياسات القصيرة الأجل في منح التسهيلات الائتمانية المباشرة بمتوسط حسابي 3.64، وبلغت نسبة الموافقة 61.03%، بينما بلغت نسبة عدم الموافقة 14.33% عن ذلك.

جدول (4-9)

وجهة نظر العاملين في التسهيلات الائتمانية لدور تكنولوجيا المعلومات في رسم سياسات التسهيلات الائتمانية (ن=689)

	توفير قواعد بيانات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.1	تساهم قواعد البيانات في توفير بيانات تخدم في التخطيط للسياسات الائتمانية في المصرف.	3.85	1.00
.2	تسهل قواعد البيانات وضع خطط قصيرة للسياسات التي تطبق في المصارف الرئيسة وفروعها	3.75	0.98
.3	تخلق قواعد البيانات فرصة لتعديل السياسات بما ينسجم والوضع الاقتصادي	3.74	0.99
.4	توفر قواعد المعلومات فرصة لمراجعة السياسات الموضوعة للتسهيلات المباشرة ومطابقتها مع الواقع	3.71	0.99
.5	تساهم قواعد البيانات في مطابقة الأداء في السياسات الطويلة الأجل في منح التسهيلات الائتمانية المباشرة.	3.71	1.07
.6	تساهم قواعد البيانات في مطابقة الأداء في السياسات القصيرة الأجل في منح التسهيلات الائتمانية المباشرة.	3.64	1.04
	متوسط المجال	3.79	0.84



الشكل (4-9): التوزيع النسبي لموافقة العاملين في التسهيلات الائتمانية على دور تكنولوجيا المعلومات في رسم سياسات التسهيلات الائتمانية.

4-4 مساهمة تكنولوجيا المعلومات في التسهيلات الائتمانية

بينت النتائج أن المساهمة الأكبر لتكنولوجيا المعلومات تأتي في توفير قواعد بيانات للتسهيلات الائتمانية بمتوسط حسابي 4.00، تلاه توفير قواعد بيانات لعملاء التسهيلات الائتمانية بمتوسط حسابي 3.79. وفي المرتبة الأخيرة جاء دور تكنولوجيا المعلومات في تنظيم العلاقة بين المصرف والعميل بمتوسط حسابي 3.76.

أوضح العاملون أن تكنولوجيا المعلومات من حيث إسهامها في حجم التسهيلات تلعب دوراً مهماً في الإسهام بتوجيه التسهيلات الائتمانية إلى الفئة المستهدفة بمتوسط حساب 3.78. وجاء في المرتبة الثانية دورها في تحقيق فائدة أكبر للبنك بمتوسط حسابي 3.75، وفي المرتبة الأخيرة جاء تأثيرها على تحديد حجم التسهيلات الائتمانية بمتوسط حسابي 3.66.

وفي مجال إسهام تكنولوجيا المعلومات في توفير معلومات عن عوائق التسهيلات الائتمانية، فقد جاء دورها في توفير بيانات عن الفئات الأكثر تعثراً ودورها في رسم سياسات التسهيلات الائتمانية في نفس المرتبة، تلاها دورها في متابعة التزام العملاء بالسداد للتسهيلات الائتمانية التي يحصل عليها.

جاء تأثير تكنولوجيا المعلومات على توفير قواعد للبيانات عن التسهيلات والعملاء في المرتبة الأولى، تلاه تأثير تكنولوجيا المعلومات في توفير بيانات عن التعثر، وجاء في المرتبة الأخيرة دورها في تحديد حجم التسهيلات الائتمانية الممنوحة.

جدول (4-10)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجالات مساهمة تكنولوجيا المعلومات في التسهيلات الائتمانية

المجال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
توفير قواعد بيانات للتسهيلات الائتمانية	4.00	0.74
توفير قواعد بيانات لعملاء التسهيلات الائتمانية	3.79	0.85
تنظيم العلاقة بين المصرف والعميل	3.76	0.80
مساهمة تكنولوجيا المعلومات في التسهيلات الائتمانية	3.85	0.63
توجيه التسهيلات الائتمانية للفئة المستهدفة	3.78	0.89
تحديد حجم التسهيلات الائتمانية	3.66	0.90
تحقيق فائدة أعلى للبنك	3.75	0.86
المساهمة المتوقعة لتكنولوجيا المعلومات في حجم التسهيلات	3.73	0.68
توفير بيانات عن الفئات الأكثر تعثراً	3.79	0.87
متابعة التزام العملاء بالتسهيلات الائتمانية	3.77	0.87
رسم سياسات التسهيلات الائتمانية	3.79	0.84
توفير معلومات عن عوائق التسهيلات الائتمانية	3.81	0.68

4-5 كفاءة منح التسهيلات الائتمانية

يوضح الجدول (4-11) وجهة نظر العاملين في دور تكنولوجيا المعلومات على كفاءة منح التسهيلات الائتمانية. حيث يتضح من النتائج أن العاملين بينوا أن أكبر مساهمة لتكنولوجيا المعلومات تتمثل في تمكين المصرف من قياس فاعلية التسهيلات المباشرة الممنوحة، وقد بلغ المتوسط الحسابي عن ذلك 3.83، وقد بلغت نسبة الموافقة عن تمكين المصرف من قياس فاعلية التسهيلات المباشرة الممنوحة 68.77%، بالمقابل نسبة عدم الموافقة بلغت 12.61% (الشكل 4-10). كذلك بين العاملون أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على زيادة فاعلية متابعة المخصصات الائتمانية للنشاطات المختلفة، وقد بلغ المتوسط الحسابي لذلك 3.72 وهو أعلى من الوسط الفرضي، وقد بلغت نسبة الموافقة عن ذلك 66.19%، بينما بلغت نسبة عدم الموافقة 12.32%.

تشير النتائج إلى أن العاملين بينوا أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تفعيل منح التسهيلات الائتمانية للفئات المستهدفة، وتقلل من حجم المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها المصرف من جراء منح التسهيلات المباشرة، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهما 3.70 وهو أعلى من الوسط الفرضي. كذلك بين العاملون أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في زيادة فاعلية مخصصات التسهيلات الائتمانية للمصرف وللفروع التابعة له، إذ بلغ المتوسط الحسابي 3.68، وقد بلغت نسبة الموافقة عن ذلك 64.18%، بينما نسبة عدم الموافقة 13.47% (الشكل 4-10).

بينت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تمكن المصرف من البحث عن العملاء ذوي السيرة الجيدة في التعامل مع التسهيلات المباشرة، وقد بلغ المتوسط الحسابي عن ذلك 3.67. كذلك فقد بين العاملون أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على تفعيل دور الفروع في المصرف للتركيز على

العملاء المهمين للمصرف، وقد بلغ المتوسط الحسابي عن ذلك 3.66. وأشار العاملون في المصارف أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على زيادة فاعلية التسهيلات الائتمانية في المصارف، بمتوسط حسابي 3.64.

جدول (4-11)

وجهة نظر العاملين في دور تكنولوجيا المعلومات في كفاءة منح التسهيلات الائتمانية

(ن=689)

	توفير قواعد بيانات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.1	تمكن تكنولوجيا المعلومات المصرف من قياس فاعلية التسهيلات المباشرة الممنوحة.	3.83	1.07
.2	تساهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية متابعة المخصصات الائتمانية للنشاطات المختلفة.	3.72	0.96
.3	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تفعيل منح التسهيلات الائتمانية للفئات المستهدفة	3.70	1.01
.4	تقلل تكنولوجيا المعلومات من حجم المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها المصرف من جراء منح التسهيلات المباشرة.	3.70	1.05
.5	تساهم تكنولوجيا المعلومات على زيادة فاعلية مخصصات التسهيلات الائتمانية للمصرف وللفروع التابعة له.	3.68	1.05
.6	تمكن تكنولوجيا المعلومات المصرف من البحث عن العملاء ذوي السيرة الجيدة في التعامل مع التسهيلات المباشرة.	3.67	0.97
.7	تعمل تكنولوجيا المعلومات على تفعيل دور الفروع في المصرف للتركيز على العملاء المهمين للمصرف.	3.66	1.00
.8	تعمل تكنولوجيا المعلومات على زيادة فاعلية التسهيلات الائتمانية في المصارف.	3.64	0.96
	متوسط المجال	3.70	0.83



الشكل (4-10): التوزيع النسبي لموافقة العاملين على دور التكنولوجيا في كفاءة منح التسهيلات الائتمانية.

اختبار الفرضيات

قام الباحث باختبار الفرضيات وصولاً إلى أهداف الدراسة.

الفرضية الأولى:

Ho1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإسهام تكنولوجيا المعلومات في توافر قواعد بيانات عن حجم التسهيلات الائتمانية على كفاءة منح التسهيلات الائتمانية في البنوك الأردنية.

يوضح الجدول (4−12) تأثير توفر قواعد للبيانات عن التسهيلات الائتمانية على كفاءة منحها. حيث يتضح من الجدول أن توفير قواعد للمعلومات والبيانات عن التسهيلات الائتمانية تفسر ما مقدار 34.8% من كفاءة منح التسهيلات الائتمانية في المصارف. حيث يتضح من النتائج أن هناك تأثيراً ذا دلالة لتوفر قواعد معلومات عن حجم التسهيلات الائتمانية، حيث بلغت قيمة الثابت 0.112، وكان هذا التأثير دالاُ في النموذج حيث بلغ مستوى الدلالة 0.009 وهو أقل من ($0.05 \geq \alpha$).

تبين من النتائج في الجدول (4−12) أن هناك تأثيراُ لتوافر قواعد بيانات عن عملاء التسهيلات الائتمانية على كفاءة منح التسهيلات الائتمانية، حيث بلغت قيمة الثابت 0.335، ومستوى الدلالة 0.001 وهو دال إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$). كذلك هناك تأثير لتنظيم العلاقة بين المصرف والعميل على كفاءة منح التسهيلات الائتمانية، حيث بلغت قيمة الثابت 0.297 ومستوى الدلالة 0.001 عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يتضح من النتائج السابقة أن أكبر تأثيراً كان لتوافر قواعد بيانات عن عملاء التسهيلات الائتمانية، تلاه توافر عملية تنظيم العلاقة بين المصرف والعميل، وفي المرتبة الأخيرة كان تأثير توفير قواعد معلومات عن حجم التسهيلات الائتمانية.

جدول (4-12)

الإنحدار الخطي البسيط لتأثير توفر قواعد بيانات عن التسهيلات الائتمانية على كفاءة منحها

المتغير	قيمة الثابت	قيمة t	مستوى الدلالة
الثابت	0.870	5.411	0.001
توفير قواعد معلومات عن حجم التسهيلات الائتمانية	0.112	2.627	0.009
توفير قواعد بيانات عن عملاء التسهيلات الائتمانية	0.335	8.823	0.001
تنظيم العلاقة بين المصرف والعميل	0.297	8.348	0.001
قيمة R^2	0.348		
قيمة R^2 المعدلة	0.346		
قيمة F المحسوبة	123.709		
مستوى الدلالة	0.001		

الفرضية الثانية:

Ho2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في توفير قواعد بيانات لتوجيه منح التسهيلات الائتمانية على كفاءة منح التسهيلات الائتمانية ابنكية.

يوضح الجدول (4−13) نتيجة اختبار تأثيراُ توفر قواعد بيانات لتوجيه التسهيلات الائتمانية على كفاءة منحها. وتشير النتائج إلى أن هناك تأثيراً لتوجيه التسهيلات الائتمانية من خلال تكنولوجيا المعلومات على كفاءة منحها. إذ بلغت القوة التفسيرية 40.8%، كذلك كانت العلاقة ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة F المحسوبة 159.57 ومستوى الدلالة 0.001 وهو دال عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

كان هناك تأثير لإسهام قواعد البيانات في توجيه التسهيلات الائتمانية إلى الفئة المستهدفة، حيث بلغت قيمة الثابت 0.261 ومستوى الدلالة 0.001 وهو دال عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). كذلك بينت النتائج وجود دلالة إحصائية لتحديد حجم التسهيلات الائتمانية التي يمكن منحها، حيث بلغت قيمة الثابت 0.185 ومستوى الدلالة 0.001 وهو دال إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). كذلك يتضح من النتائج وجود تأثير لتوجيه التسهيلات الائتمانية لتحقيق عوائد أكبر، حيث بلغت قيمة الثابت 0.334 ومستوى الدلالة 0.001 وهو دال عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يتضح من النتائج السابقة أن التأثير الأكبر كان لتوجيه التسهيلات الائتمانية لتحقيق عائد أكبر، ويعود سبب ارتفاع تأثيره إلى قيمة الثابت المرتفعة. تلاه تأثير مساهمة قواعد البيانات في توجيه التسهيلات الائتمانية للفئة المستهدفة بقيمة ثابت 0.261. وجاء في المرتبة الأخيرة تأثير تحديد حجم التسهيلات الائتمانية التي يمكن منحها حيث بلغت قيمة الثابت 0.185.

جدول (4-13)

الإنحدار الخطي البسيط لتأثير توفر قواعد بيانات عن توجيه التسهيلات الائتمانية على كفاءة منحها

المتغير	قيمة الثابت	قيمة t	مستوى الدلالة
الثابت	0.785	5.789	0.001
مساهمة قواعد البيانات في توجيه التسهيلات الائتمانية للفئة المستهدفة	0.261	8.614	0.001
تحديد حجم التسهيلات الائتمانية التي يمكن منحها	0.185	6.068	0.001
توجيه التسهيلات الائتمانية لتحقيق عوائد أكبر	0.334	10.305	0.001
قيمة R^2	0.408		
قيمة R^2 المعدلة	0.406		
قيمة F المحسوبة	159.57		
مستوى الدلالة	0.001		

الفرضية الثالثة:

Ho3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفير تكنولوجيا المعلومات بيانات عن تعثر التسهيلات الائتمانية على كفاءة منح التسهيلات الائتمانية المباشرة.

يوضح الجدول (4-14) تأثير توفر بيانات عن تعثر التسهيلات الائتمانية على كفاءة منحها. حيث يتبين من الجدول أن توفر بيانات عن تعثر التسهيلات الائتمانية تفسر ما مقداره 50.9% من كفاءة منح التسهيلات الائتمانية المباشرة. وقد بلغت قيمة F المحسوبة 240.03 ومستوى الدلالة 0.001 وهو دال إحصائياً عن مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

يتضح من النتائج أن التأثير الأكبر هو لمساهمة تكنولوجيا المعلومات في رسم سياسات للتسهيلات الائتمانية، حيث بلغ قيمة الثابت 0.382، ومستوى الدلالة 0.001 وهي دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). تلاه تأثير توفير معلومات عن الفئة الأكثر تعثراً في السداد، حيث بلغت قيمة الثابت 0.298. جاء في المرتبة الأخيرة متابعة العميل مع التسهيلات الممنوحة حيث بلغت قيمة الثابت 0.187.

جدول (4-14)

الإنحدار الخطي البسيط لتأثير توفر بيانات عن تعثر التسهيلات الائتمانية على كفاءة منحها

المتغير	قيمة الثابت	قيمة t	مستوى الدلالة
الثابت	0.424	3.382	0.001
توفير معلومات عن الفئة الأكثر تعثراً في السداد	0.298	10.425	0.001
متابعة العميل مع التسهيلات الممنوحة	0.187	6.262	0.001
رسم سياسات للتسهيلات الائتمانية	0.382	12.152	0.001
قيمة R^2	0.509		
قيمة R^2 المعدلة	0.507		
قيمة F المحسوبة	240.03		
مستوى الدلالة	0.001		

الفصل الخامس

مناقشة النتائج

الفصل الخامس

مناقشة النتائج

يناقش الفصل الحالي النتائج التي توصلت إليها الدراسة في الفصل الرابع، والمتعلقة بما يحققه استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال منح التسهيلات الائتمانية المباشرة وتأثيرها على كفاءة منحها. كذلك يناقش الفصل تأثير استخدامات تكنولوجيا المعلومات في التسهيلات الائتمانية على كفاءة منح التسهيلات الائتمانية من وجهة نظر العاملين فيها.

السؤال الرئيس الأول:

ما هو أثر نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تفعيل نشاطات التسهيلات الائتمانية في البنوك الأردنية؟

بينت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تسهم في تفعيل نشاطات التسهيلات الائتمانية في البنوك الأردنية. من خلال النتائج السابقة تبين أن تكنولوجيا المعلومات تفعل نشاطات التسهيلات الائتمانية من خلال توفير قواعد البيانات عن التسيهلات الائتمانية في البنوك، ومن خلال توجيه منح التسهيلات الائتمانية، والتعرف على مواضع التعثر في التسهيلات الائتمانية ورسم سياساتها في البنوك. مناقشة الأسئلة الفرعية التالية توضح الكيفية التي تفعل فيها تكنولوجيا المعلومات نشاطات التسهيلات الائتمانية في المصارف.

السؤال الأول:

ما هو أثرنظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المساهمة بتوفير قواعد بيانات عن التسهيلات الائتمانية في البنوك؟

1. مساهمة نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في توفير بيانات حول التسهيلات الائتمانية المباشرة

أوضحت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تمارس دوراً مهماً في توفير قواعد البيانات عن التسهيلات الائتمانية في البنوك. وأجمع العاملون في البنوك أن تكنولوجيا المعلومات تسهم في توفير قواعد بيانات عن التسهيلات الائتمانية المباشرة من خلال توفيرها قواعد للبيانات عن حجم التسهيلات الائتمانية الممنوحة. وقد كانت موافقة العاملين على ذلك مرتفعة والسبب وراء ذلك يعود إلى أن تكنولوجيا المعلومات تمكن المصرف من الاحتفاظ بسجلات إلكترونية عن التسهيلات الائتمانية المقدمة في البنوك. هذه السجلات تخدم البنك من خلال تقديم معلومات مباشرة عن حجم التسهيلات الائتمانية الممنوحة من قبل البنك وتوزيعها على النشاطات المختلفة، وقد بين ذنبيات (2003) في هذا الصدد أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في زيادة فاعلية المدخلات والمخرجات وبالتالي تحقيق عوائد أكبر بالنسبة للمنشأة.

بينت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في رسم سياسات مخصصات التسهيلات الائتمانية. وقد أكد ذلك ذنبيات (2003) الذي بين أن قواعد المعلومات تساهم في التخطيط والرقابة، والتوثيق. ويمكن توفير قواعد للبيانات عن التسهيلات الائتمانية في البنك المقدرة على التعرف على النشاطات التي يمكن تفعيل التسهيلات الائتمانية باتجاهها والتي تخدم مصلحة البنك وتقلل من المشاكل الناتجة عن منح هذه التسهيلات. تعمل تكنولوجيا المعلومات على تسهيل مهمة

البنك في تحديد حجم التسهيلات التي يمكن منحها دون التعرض إلى المخاطر، وتحديد فئات الأفراد وشروط منح التسهيلات الائتمانية في البنوك.

بينت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تساهم في تحديد النشاطات الأكثر تمويلاً بالتسهيلات الائتمانية. حيث إن توافر قواعد للمعلومات والبيانات عن التسهيلات الائتمانية تمكن البنك من إجراء الإحصاءات المختلفة حول التسهيلات الائتمانية من حيث النشاطات التجارية، أو الهدف من الحصول على التسهيلات الائتمانية والتي تساهم في توفير صورة واضحة عن النشاطات الأكثر تمويلاً من خلال البنك في مجال التسهيلات الائتمانية المباشرة، ويتفق ذلك من النتيجة التي توصل إليها الدهان ومخامرة (1990) والتي تفيد بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف تساهم في سرعة اتخاذ القرار، وحسن الرقابة، والرقابة اللامركزية.

توافر قواعد البيانات حول التسهيلات الائتمانية ولعدة سنوات تمكن إدارة البنك من التعرف على التغيرات التي يمكن أن تنتج من سنة إلى أخرى في سلوك الحاصلين على التسهيلات الائتمانية، وسلوك الأفراد تجاه هذه التسهيلات. كذلك تمكن توافر سلاسل زمنية للتسهيلات الائتمانية في البنك من التعرف على تأثر منح التسهيلات الائتمانية المباشرة بالتغيرات الاقتصادية والنمو الاقتصادي. تمكن السلاسل الزمنية حول التسهيلات الائتمانية البنك من رسم التوقعات حول التسهيلات الائتمانية لسنوات لاحقة من خلال ربطها بالتوقعات الاقتصادية لعدد من السنوات.

بينت النتائج أن قواعد البيانات التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات عن التسهيلات الائتمانية في البنوك تمكن البنك من التعرف على حجم التسهيلات الائتمانية الممنوحة خلال

فترات زمنية مختلفة خلال العام، وزيادة المبالغ المقدمة من خلال التسهيلات الائتمانية ونقصها خلال تلك الفترة. كذلك بينت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات توفر الأساس للحكم على حجم التسهيلات الائتمانية الممنوحة بالنسبة لنفس الفترة في السنوات السابقة، وهذا يمكن إدارة البنك من البحث عن الأسباب التي تقود إلى زيادة أو نقص الطلب على التسهيلات الائتمانية في البنك.

تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد الفروع الأكثر نشاطاً في منح التسهيلات الائتمانية، وهذا يمكن إدارة البنك من توزيع التسهيلات الائتمانية التي يمكن منحها من خلال فروعه المختلفة، وتحديد نوعية الشروط التي يمكن قبولها من أجل تقديم التسهيلات الائتمانية إلى العملاء في الفروع المختلفة.

بينت أراء العاملين في التسهيلات الائتمانية أن تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تعمل بمثابة مؤشر لقياس حجم النشاطات في مجال التسهيلات الائتمانية في الفترات الزمنية المختلفة، وفي فروع البنك المختلفة، وحجم الطلب على التسهيلات الائتمانية من قبل فئات العملاء المختلفة المتعاملة مع البنك.

تعمل توافر قواعد بيانات التسهيلات الائتمانية في توافر بيانات حول التسهيلات الائتمانية يمكن الإفادة منها في أي بالنسبة لإدارة المصرف والعاملين في مجال التسهيلات الائتمانية على حد سواء. قواعد بيانات التسهيلات الائتمانية المباشرة تساهم في تحديد الفئات التي يمكن التركيز عليها لمنح هذه التسهيلات وبالتالي تحقيق عوائد بنكية أكبر. كذلك تساهم قواعد البيانات في تحديد النشاطات الاقتصادية أو فئات العاملين التي يمكن التركيز عليها في مجال منح التسهيلات الائتمانية في المصارف. توافر قواعد البيانات تسهل عملية الربط بين فروع المصرف المختلفة

والإدارة لاتخاذ القرارات المناسبة في مجال التسهيلات الائتمانية والتي تختصر الكثير من الوقت المتبع في الإجراءات الروتينية.

2. مساهمة تكنولوجيا المعلومات في توفير بيانات حول العملاء

بين العاملون في التسهيلات الائتمانية في البنوك دور تكنولوجيا المعلومات المهم في التعرف على عملاء البنك المتعاملين مع التسهيلات الائتمانية. يساهم التعرف على تاريخ عميل التسهيلات الائتمانية من تفعيل نشاط التسهيلات الائتمانية وتقليل حجم المخاطرة التي يمكن أن يتعرض لها البنك.

بين العاملون في التسهيلات الائتمانية أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في توفير بيانات كافية عن العميل قبل منحه التسهيلات الائتمانية المباشرة، وتوفير مثل هذه البيانات تساعد إدارة البنك في التسريع وتقليل الإجراءات اللازمة لحصول العميل على التسهيلات الائتمانية. كذلك تساهم المعلومات المتوافرة عن عميل التسهيلات الائتمانية من ضمان التزام العميل في التعامل مع البنك. وبين العاملين أن توفر مثل هذه البيانات عن العميل تساهم في تحديد الفئة الأكثر استهدافاً بالتسهيلات الائتمانية من قبل البنك.

توفر تكنولوجيا المعلومات بيانات تفصيلية عن السيرة التجارية للعميل في التعامل مع التسهيلات الائتمانية، وهذا يمكن البنك من تحديد فئة العملاء الأكثر التزاماً في التعامل مع البنك، ويمكن البنك في الوقت ذاته من إدارج العملاء غير المرغوب فيهم القوائم السوداء للمتعاملين مع البنك، وهذا يتفق مع النتيجة التي توصل إليها عقيل (1996) والتي بين فيها أن تكنولوجيا

المعلومات يمكن أن تستغل كأداة للمنافسة بين المصارف وذلك من خلال توفير قواعد بيانات متطورة يمكن للمصرف استغلالها.

بينت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في توفير إجابة عن كل تساؤل حول عملاء المصرف، كذلك تعمل على توفير معلومات حول المشكلات التي يمكن أن تواجه العملاء أثناء الإفادة من التسهيلات الائتمانية وذلك من أجل دراستها ومساعدة العملاء حول لتفادي هذه المشاكل، أو عرض حلول لمثل هذه المشاكل بالاتفاق مع العميل. يجب أن يعمل البنك على توفير بيانات عن العميل تتعلق بسيرته في العمل التجاري وتسجيل الأسباب التي أدت بالعميل إلى الوقوع في المشاكل المختلفة وتوفير الحلول لهذه المشاكل من خلال خبراء المصرف بالتعاون مع العاملين في مجال التسهيلات الائتمانية في المصارف.

3. دور تكنولوجيا المعلومات في تنظيم العلاقة مع العملاء

بينت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على تعديل سياسات البنك في الحفاظ على مستويات أداء مقبولة في مجال التسهيلات الائتمانية. والسبب وراء ذلك يعود إلى أن تكنولوجيا المعلومات توفر للبنك فرصة الحصول على تقييم للسياسات الائتمانية المطبقة في البنك في وقت أو أي فترة زمنية يرغب البنك في تقييم سياساته فيها. توفير قواعد بيانات حول التسهيلات الإئتمانية في البنك تساهم في مساعدة البنك على ربط التراجع أو التقدم في طلبات الحصول على التسهيلات الائتمانية بالعوامل الاقتصادية الأخرى الداخلية أو الخارجية. توفير قواعد بيانات للتسهيلات الائتمانية تساهم في توفير معلومات يمكن الإفادة منها للوقوف على أسباب تراجع منح

التسهيلات الائتمانية وإيجاد الحلول لها من خلال إعادة رسم السياسات الائتمانية في البنك، وتحديد الفئات التي تقلل المخاطرة على البنك من جهة وتساهم في استمرار نشاط البنك في مجال التسهيلات الائتمانية.

تعتبر عملية مراقبة ومتابعة العاملين في مجال منح التسهيلات الائتمانية واحدة من النشاطات التي تهتم بها إدارة البنك والتي توفرها تكنولوجيا المعلومات. والسبب وراء ذلك هو رغبة البنك في تنفيذ نشاطات التسهيلات الائتمانية بدون تجاوزات تضر بمصالح البنك. وبالمقابل تمكن تكنولوجيا المعلومات البنك من توفير تقارير دورية عن عملاء التسهيلات الائتمانية، وتوافر مثل هذه التقارير يوفر فرصة للبنك لمتابعة العميل بشكل مستمر. من جانب آخر تعتبر عملية متابعة العاملين في مجال منح التسهيلات الائتمانية واحدة من الوسائل التي يمكن من خلالها لإدارة البنك متابعة تنفيذ السياسات الائتمانية في البنك بشكل عام.

بين العاملون في التسهيلات الائتمانية أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحسين العلاقة بين البنك وعميل التسهيلات الائتمانية وذلك من خلال توفير خدمة مميزة للعميل، ومتابعة العمل من جهة أخرى وتقديم أية مساعدة له من أجل الاستمرار بشكل ناجح في استثمار التسهيلات الممنوحة. يساهم ذلك في تعزيز الثقة بين العميل والبنك ويمكن البنك من استقطاب عملاء جدد من خلال ترسيخ العلاقة بين عملاء قديمين.

تعتبر عملية التقييم المعتمدة على الفترات الزمنية المختلفة واحدة من النشاطات التي تمكن إدارة البنك من تصويب الأخطاء أو تجاوزها أو إجراء تعديل في السياسات المنفذة، كذلك تساهم التقارير الزمنية في توفير بيانات عن التزام العملاء وتصويب الأخطاء التي يمكن أن تنجم عن

ممارستهم الخطأ وذلك من خلال التوجيه المباشر للعميل، وهذا يعمل على تقليل حجم المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها البنك من جراء أية ممارسات خطأ للعملاء.

تسهل الوسائل التكنولوجية الحديثة لإدارة البنك والعاملين العمل في مجال التسهيلات الائتمانية، وذلك لأنها تسهل عمليات التحديث والتطوير لقواعد البيانات التي يمكن أن تتوافر في البنك، وتواكب المستجدات التكنولوجية التي يمكن أن تطبق في مجال التسهيلات الائتمانية على الصعيد العالمي. توفر تكنولوجيا متطورة في مجال التسهيلات الائتمانية يعتبر إيجابياً بالنسبة للعميل كونه يختزل الوقت في الحصول على الموافقات للحصول على التسهيلات، كذلك تسهل عملية تكرار الحصول على التسهيلات الائتمانية المباشرة من قبل البنك من خلال سيرة العميل التجارية مع البنك.

تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين علاقة البنك بالعميل من خلال تسهيل وتبسيط الإجراءات والتي يمكن توفيرها من خلال الوسائل التكنولوجية في المصرف أو من خلال متابعة العميل والوقوف على أوضاعه التجارية أولاً بأول. تعميق العلاقة مع العميل تعمل على زيادة ثقته بالبنك وتكرار التعامل مع البنك، وهذه تشكل ميزة تنافسية للبنك في مجال التسهيلات الإئتمانية.

السؤال الثاني:

ما أثرنظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات من خلال قواعد البيانات في توجيه عمل التسهيلات الائتمانية في البنوك؟

1. الوصول إلى الفئة المستهدفة

توجيه التسهيلات الائتمانية في البنك تعتبر واحدة من أهدافه التي يسعى إلى تحقيقها، وبين العاملون في التسهيلات الائتمانية أن تكنولوجيا المعلومات تسهم في توجيه التسهيلات الائتمانية من خلال تحديد الفئات المستهدفة. تبين من خلال النتائج أن تحديد الفئة المستهدفة يتم من خلال قواعد البيانات المتوافرة في البنك والمتعلقة بكل عميل. وتحديد الفئة المستهدفة يتم من خلال البحث عن الفئة الأكثر التزاماً بالسداد، والفئة التي تحقق أكبر عوائد بالنسبة للمصرف.

يعتمد رسم سياسات التسويق للتسهيلات الائتمانية على قواعد البيانات التي يوفرها البنك لهذه الغاية، ويعتمد رسم السياسات على حجم التفاصيل التي يمكن أن توفرها قاعدة البيانات والتي يمكن أن تجيب عن جميع التساؤلات التي يحتاجها المخططون في البنك. توفر قواعد البيانات معلومات عن واقع التسهيلات الائتمانية، ويجب أن توفر قواعد البيانات قدرة على التنبؤ بالمستقبل القريب والبعيد للطلب على التسهيلات الائتمانية المباشرة، والفئات التي يمكن أن تكون أكثر طلباً عليها لتوجيه منح التسهيلات الائتمانية حسب السياسات البنكية الحاضرة والمستقبلية.

توفر تكنولوجيا المعلومات فرصة للبنك للبحث عن فئات جديدة مستهدفة من قبل المصرف، وتساهم قواعد البيانات في تحديد النشاطات الاقتصادية والفئات التي يمكن أن يستفيد منها البنك لتحقيق عوائد أكبر. يعتمد البحث عن فئات أكثر جديدة على التنبؤات التي توفرها قواعد البيانات المتوافرة لدى البنك.

توفر قواعد البيانات معلومات عن سير النشاطات الاقتصادية المختلفة، وذلك من خلال رصد النشاطات التي فيها التزام أكبر بالسداد، والبحث عن النشاطات الاقتصادية التي يتوقع أن يكون فيها فعالية أكبر خلال فترات زمنية لاحقة.

2. حجم التسهيلات الائتمانية التي يمكن منحها

بين العاملون أن تحديد حجم التسهيلات الائتمانية تعتبر واحدة من النتائج التي يمكن أن تأتي من خلال تكنولوجيا المعلومات. حيث بين العاملون أن تكنولوجيا المعلومات تمكن من تحديد سقف التسهيلات الممنوحة للعميل، وتحديد السقف الأعلى لكل فئة من فئات عملاء التسهيلات الائتمانية. تحديد السقف الأعلى للتسهيلات الائتمانية يعتمد بشكل مباشر على توافر المعلومات من خلال قواعد بيانات التسهيلات الائتمانية في البنك، والتي تستخدم للتنبؤ بمستقبل التسهيلات الائتمانية. تحديد السقف الأعلى للتسهيلات الائتمانية بالإضافة إلى كونه يتعلق بالحجم الممنوح للعميل، ولكنه يتعلق أيضاً بالحجم الممنوح في النشاطات الاقتصادية المختلفة، وذلك من أجل تقليل حجم المخاطرة التي يمكن أن يتعرض لها المصرف.

بين العاملون ان تكنولوجيا المعلومات تسهم في تحديد حجم التسهيلات الائتمانية التي يمكن تقديمها من خلال فروع البنك المختلفة، وكذلك تحديد الفئات التي يمكن استهدافها بالتسهيلات الممنوحة. توزيع حجم التسهيلات الائتمانية المباشرة الممنوحة من فروع البنك المختلفة بناءُ على قواعد البيانات المتوافرة تسهم في تقليل المخاطرة التي يمكن أن يتعرض لها البنك جراء توزيع التسهيلات الائتمانية على عدد عملاء أكبر.

3. تحقيق عوائد أكبر للبنك

بين العاملون ان تكنولوجيا المعلومات تعتبر واحدة من الأساليب الناجعة في تحديد حجم الأرباح التي يمكن أن تنتج من نشاطات التسهيلات الائتمانية في البنك. ويأتي ذلك من خلال استهداف فئات معينة، وتوجيه التسهيلات للنشاطات التي تسهم في زيادة عوائد البنك من التسهيلات الائتمانية المباشرة.

تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق عوائد أكبر للبنك من خلال توافر بيانات عن النشاطات الاقتصادية الأكثر استهدافاً، والنشاطات الاقتصادية التي يمكن أن تحقق للبنك عوائد أكبر. يمكن من خلال قواعد البيانات وتوفير السلاسل الزمنية تحديد النشاطات الاقتصادية التي تحتوي مخاطر أكبر في مجال التسهيلات الائتمانية، وبالتالي تقليل حجم المخاطرة من خلال التوجيه للنشاطات أقل مخاطرة.

السؤال الثالث:

ما اثرنظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في التعرف على تعثر التسهيلات الائتمانية ورسم سياساتها؟

1. توفير بيانات عن الفئات الأكثر تعثراً

بينت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تقليل العوائق التي يمكن أن تواجه التسهيلات الائتمانية، ويأتي ذلك من خلال توفير بيانات عن التزام العميل بتسديد التسهيلات الممنوحة له، وتحديد الفئة الأكثر التزاماً بالسداد. كذلك بينت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تمكن إدارة البنك من استبعاد الفئات التي تعتبر أكثر تعثراً في سداد التسهيلات الائتمانية، وتحديد النشاطات التي تعتبر أكثر مخاطرة في منح التسهيلات الائتمانية المباشرة، وقد بين عقيل (1996) أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في التعرف على الفجوات ومعالجتها بالسرعة الممكنة للاستمرار في المنافسة.

2. متابعة التزام العملاء بالتسهيلات الائتمانية

وبينت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في خلق تواصل أفضل بين العميل والبنك وذلك من أجل إرشاد العميل وتحسين أدائه في عمله من أجل تقليل التعثر في سداد التسهيلات الائتمانية. وكذلك تساهم تكنولوجيا المعلومات في قيام البنك باتخاذ الإجراءات المناسبة لتقليل التعثر من قبل عملاء التسهيلات الائتمانية.

3. رسم السياسات الائتمانية

يعتمد رسم السياسات الائتمانية على توفير أكبر من المعلومات حول التسهيلات الائتمانية وتوفير سلاسل زمنية تقدم معلومات عن حجم التسهيلات الائتمانية الممنوحة والعقبات التي واجهتها والتي يمكن أن تساهم في سياسات التنبؤ بالتعثرات التي يمكن أن تحدث، وفقاً للنشاطات الاقتصادية أو لسوء الإدارة في فروع البنك المختلفة، أو التعثر الناجم من سوء التخطيط في فروع البنك المختلفة.

السؤال الرئيس الثاني:

ما هو أثر نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في كفاءة منح التسهيلات الائتمانية في البنوك؟

بينت النتائج وجود علاقة وثيقة بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءة منح التسهيلات الائتمانية. حيث يتضح من النتائج وجود تأثير لقواعد المعلومات على حجم التسهيلات الائتمانية. كذلك بينت النتائج وجود علاقة مباشرة بين توفير قواعد بيانات عن عملاء التسهيلات الائتمانية وكفاءة منح التسهيلات الائتمانية. وتعمل تكنولوجيا المعلومات على تنظيم العلاقة بين العميل والمصرف. السبب وراء رفع كفاءة منح التسهيلات الائتمانية يعود إلى البيانات التي توفرها قواعد المعلومات والتي يمكن استخدامها من أجل متابعة العملاء، ومعرفة وضع حجم التسهيلات الائتمانية الممنوحة.

رفع كفاءة التسهيلات الائتمانية يأتي من خلال إسهام قواعد البيانات في توجيه التسهيلات الائتمانية إلى الفئة المستهدفة، كذلك إسهام تكنولوجيا المعلومات في تحديد حجم التسهيلات

الائتمانية التي يمكن منحها، وهذا يوفر للبنك فرصة إعادة هيكلة التسهيلات الائتمانية وذلك لحماية البنك من المخاطر وزيادة عوائد البنك من التسهيلات الائتمانية الممنوحة.

تعمل تكنولوجيا المعلومات على زيادة كفاءة منح التسهيلات الائتمانية من خلال توفير معلومات عن الفئة الأكثر استهدافاً، وكذلك تحديد الفئات الأقل قدرة على السداد، ومتابعة العملاء من خلال قدرتهم على السداد والالتزام مع البنك. رسم السياسات الائتمانية في البنك تعتبر واحدة من الميزات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال توفير بيانات كافة عن التسهيلات الائتمانية، وتوفير توقعات عن وضع التسهيلات في السنوات القديمة، والتعرف على توزيع التسهيلات الائتمانية بين فروع البنك المختلفة.

الفصل السادس

الاستنتاجات والتوصيات

الفصل السادس

الاستنتاجات والتوصيات

6-1 الاستنتاجات

في ضوء النتائج السابقة يمكن صياغة مجموعة من الاستنتاجات تتمثل في الاستنتاجات التالية:

1. تساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير قواعد بيانات عن العملاء، وحجم التسهيلات الائتمانية الممنوحة، والنشاطات التجارية الأكثر طلباً للتسهيلات الائتمانية.
2. تعمل تكنولوجيا المعلومات على زيادة كفاءة منح التسهيلات الائتمانية من خلال توفير بيانات حول الفئة الأكثر تعثراً، وتصويب أوضاع هذه الفئات وضمان استمرار سداد العملاء لالتزاماتهم.
3. تساهم تكنولوجيا المعلومات في تفعيل توزيع التسهيلات الائتمانية بين الفروع وهذا يضمن كفاءة أعلى للتسهيلات الائتمانية الممنوحة.
4. تساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير سلاسل زمنية للتسهيلات الائتمانية وبالتالي تمكن البنك من بناء توقعات لحجم الطلب على التسهيلات الائتمانية في فترات زمنية مستقبلية.
5. تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير قواعد بيانات تسهل متابعة العملاء المنتفعين من التسهيلات الائتمانية المباشرة.
6. تساهم تكنولوجيا المعلومات في تقليل حجم المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها البنك وزيادة حجم الفائدة التي يحصل عليها البنك من خلال زيادة كفاءة التسهيلات الائتمانية.

7. تساهم تكنولوجيا المعلومات في تنظيم العلاقة بين البنك وعميل التسهيلات الائتمانية من خلال توفير بيانات للعميل في وقت قصير عن وضعه الائتماني مع البنك.
8. تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد الفئات المستهدفة بالتسهيلات الائتمانية والضمانات البنكنية التي تقلل من مخاطرة البنك. كذلك تساهم في البحث عن فئات مستفيدة جديدة تساهم في زيادة حجم التسهيلات الائتمانية وقت الحاجة.
9. توفر قواعد البيانات فرصة للبنك لمراجعة سياسات التسهيلات الائتمانية وإجراء مراجعات عليها وفق ما تطلبه التغيرات الاقتصادية.

6-2 التوصيات

في ضوء النتائج والاستنتاجات السابقة والتي بينت أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في البنوك لها أثر إيجابي في منح التسهيلات الائتمانية المباشرة، وفي ضوء هذه النتائج التوصيات التالية يمكن أن تساعد في تفعيل الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في مجال منح التسهيلات الائتمانية المباشرة:

1. تفعيل استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات بحيث تكون قادرة شاملة لمعظم الجوانب التي تخص عملاء التسهيلات الائتمانية المباشرة، وتدريب العاملين في هذا المجال على كيفية استخدامها بالشكل الأمثل وصولاً إلى تفعيل الائتمانات المباشرة في البنك.
2. تدريب العاملين في التسهيلات حول كيفية استغلال تكنولوجيا المعلومات في بناء قواعد البيانات، وسبل استرجاعها أو استرجاع جزء منها عند الحاجة.

3. تدريب العاملين في البنوك في مجال التسهيلات الائتمانية على كيفية استغلال تكنولوجيا المعلومات في رسم السياسات الائتمانية المباشرة في البنك وكيفية التقليل من المخاطر والوصول إلى الفئات المستهدفة.

4. استغلال قواعد بيانات تكنولوجيا المعلومات لتوفير بيانات عن حجم التسهيلات الائتمانية المباشرة الممنوحة ونوعية الفئات المستهدفة، والتظام العميل بالسداد، وصولاً إلى تحديد الفئة الأكثر استهدافاً بالنسبة للبنك.

5. ربط استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات في البنك بتوفير بيانات ومعلومات عن حجم المخاطرة التي يمكن أن يتحملها البنك في مجال التسهيلات الائتمانية المباشرة.

6. استغلال تطبيق نظم وتكنولوجيا المعلومات في إجراء مقارنات لفترات زمنية مختلفة لدراسات الاتجاهات والتوقعات في مجال التسهيلات الائتمانية المباشرة.

7. تشجيع العاملين في التسهيلات الائتمانية على استغلال جميع موارد تكنولوجيا المعلومات في البنك لرفع كفاءة التسهيلات الائتمانية في البنك.

المراجع

المراجع باللغة العربية

أبو سمك، يسرى توفيق، (2002)، أثر تكنولوجيا العمل في الوحدات الإدارية على نظم معالجة المعلومات: دراسة ميدانية تطبيقية على القطاع العام في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الأعور، خالد نواف،(1999)، الحاسب والأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على جهاز الأمن العام الأردني، رسالة ماجستير غير منشورة، عمان، الأردن.

أيوب، ناديا (2000)، كفاءة نظم تقنية المعلومات من وجهة نظر المستفيد في المنشآت الصناعية السعودية الصغيرة، دراسات،27 (1)، 161- 186.

حماد، طارق، (2001)، التطورات العالمية وانعكاساتها على اعمال البنوك، الاسكندرية، الدار الجامعية، ص31.

حمزة، محمود. (2004). الاعتمادات المستندية والكفلات المصرفية في المصرف التجاري السوري ودورهما في الاقتصاد الوطني، رسالة ماجستير، جامعة دمشق.

خداش، حسام، وصيام، وليد، (2003)، مدى تقبل مدققي الحسابات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في التدقيق: دراسة ميدانية على مكاتب التدقيق الكبرى في الأردن، مجلة دراسات، الجامعة الأردنية، المجلد 30، العدد 2، ص.ص 279-290.

خطيب، منال. (2004). تكلفة الائتمان المصرفي وقياس مخاطره بالتطبيق على أحد المصارف التجارية السورية، رسالة ماجستير، جامعة حلب.

ذنيبات، علي، (2003)، مدى وفاعلية استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية التدقيق في الأردن، مجلة دراسات، الجامعة الأردنية، المجلد 30، العدد 2، ص.ص: 253–268.

رستم، هشام محمد فريد، (1992). قانون العقوبات ومخاطر تقنية المعلومات، الطبعة الأولى، مكتبة الآلات الحديثة، اسيوط. ص 6 و 25 .

الرعود، محمد عبد الكريم (1999)، أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على فعالية الرقابة الإدارية في القطاع العام الأردني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، عمان– الأردن.

الرفاعي، غالب عوض، وياسين، سعد غالب، (2002)، الأعمال الإلكترونية في المصارف (حالة الأردن)، مجلة الزيتونة للدراسات والبحوث العلمية، المجلد (1)، العلوم الإنسانية، العدد (2)، تشرين أول 2002.

الزبيدي، حمزة محمود. (2002). إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الشناق، رفعت عودة الله (1994)، أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي للشركات المساهمة العامة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة،الجامعة الأردنية، عمان–الأردن.

الشواف، عبد الرضا، والزلزلة، توفيق (2000)، تأثير وظائف نظم معلومات في ممارسة الإدارتين العليا والوسطى في المنظمة: دراسة مطبقة على المنظمات الحكومية الكويتية،المجلة العربية للعلوم الإدارية،(7)،115– 140.

الصباح، عبد الرحمن (1998)، نظم المعلومات الإدارية : دار زهران للنشر والتوزيع،عمان

عبد الحميد، عبد الطيف. (2000). البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.

عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف. (1991). الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، الدار الجامعية، بيروت.

عبدالرحيم، راسم سميح، (1997)، التجارة الإلكترونية في خدمة التجارة والمصارف العربية، إتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان.

العجلوني، عبد الفتاح محمد،(1998)، تقييم تطبيقات نظم المعلومات في شركات مختارة من القطاعين العام والخاص في الأردن : دراسة حالة المملكة الأردنية والبنك العربي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، عمان–الأردن.

عقيل، أميل، (1996)، استخدام أنظمة المعلومات كاداة تنافسية في المصارف الاردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.

العقيلي، عمر وصفي، وقيس،المؤمن (1994)، المنظمة ونظرية التنظيم، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان–الأردن.

الفرحان، أمل، والطراونة، محمد (1997)، أثر التكنولوجيا والبحث والتطوير، دراسة على إنتاجية مؤسسات القطاعين العام والخاص في الأردن: دراسة تحليلية مقارنة، دراسات، 4 (1)

فلوح، صافي. (1999). محاسبة المنشآت المالية، منشورات جامعة دمشق، الطبعة الثامنة.

قاحوش، نادر ألفرد، (2001)، العمل المصرفي عبر الإنترنت، الدار العربية للعلوم، عمان – الأردن.

محمد ، هشام عثمان حسين، " **تقويم دور نظم المعلومات في ترشيد القرارات ــ دراسة حالة قطاع المصارف السودانية**" رسالة دكتوراه، غير منشورة، جامعة النيلين، الخرطوم ــ السودان، (2006)، ص 315 ــ ص318.

مركز البحوث المالية والمصرفية ، الاستيراتيجيات المالية والمصرفية مستجدات التجارة الااللكترونية ، مجلة الدراسات المالية والمصرفية ، المكتبة الوطنية ، عمان ، 2000.

مزعل، فاضل (1994)، أثر تكنولوجيا العمل في استراتيجية التنوع والتكامل: دراسة تحليلية في القطاع الصناعي العراقي، دراسات، (21)4.

المصاروة، عماد. (2005). أثر استخدام شبكة الإنترنت في العمل المصرفي في البنوك الأردنية. مؤسسة إرادة للمحاسبة ومسك الدفاتر.

مطر، محمد. (2003). الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني، دار وائل للنشر، الأردن.

معلا، ناجي، أصول التسويق المصرفي، معهد الدراسات المصرفية، عمان، الأردن، 1994، ص21.

نافع فحماوي، دليل البنوك والمؤسسات المالية في الأردن 1998، جمعية البنوك الأردنية، عمان، الأردن، 1998، ص32.

الهيتي، عبدالرزاق رحيم جدي، 2002، المصارف الإسلامية بين النظرية والتطبيق، دار أسامة للنشر، عمان، الأردن، ص61.

الويلي، أنور عنان (2004)، أثر السمات الشخصية في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأجهزة المركزية للإدارة العامة بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان–الأردن.

المراجع الأجنبية

Banking Dictionary, (2007). Information Technology, www.answers.com.

Carter, R. and Sinclair, I (1997). Students, Guide information Technology; British Library cataloguing in publication Data.

Chen, J. and Tsou, H. (2007). Information Technology Adoption for Service Innovation Practices and Competitive Advantage: The case of Financial Firms. IR Information Research, Vol. 12, No. 3, paper 314.

Cooke, S. (1997). Structural Change in the U.S. Banking Industry: The Role of Information Technology. ESA/OPA.

Gup, E. Benton, 2002, The Future of Banking, Amazon Books, USA.

Hair, J. Anderson, R. Tatham, R. and Black, W. (1995). **Mutivariate Data Analysis With Readings**.USA: Prentice-Hall.

Hitt, M (1997). Economic Analysis of information Technology and organization, DAL-A 58-03.

Sekaran,U.(1992).**Research Methods For Business:Askill Building Approach**.New York:John Wiley and Sons.

الملاحق

ملحق رقم (1)

توزيع البنوك التجارية وفروعها داخل الأردن

الرقم	اسم البنك	عدد الفروع	عدد الفروع داخل عمان
	البنوك الأردنية		
1	بنك الاتحاد للادخار والاستثمار	12	11
2	بنك الأردن	44	33
3	البنك الأردني الكويتي	31	28
4	البنك التجاري الأردني	24	19
5	البنك الأردني للاستثمار والتمويل	7	5
6	بنك الاستثمار العربي الأردني	8	6
7	بنك المال الأردني (الصادرات والتمويل سابقا)	5	4
8	بنك الإسكان للتجارة والتمويل	96	83
9	البنك الإسلامي الأردني للتمويل والإستثمار	52	43
10	البنك الأهلي الأردني	41	35
11	البنك العربي	85	72
12	بنك المؤسسة العربية المصرفية (الأردن)	12	7
13	البنك العربي الإسلامي الدولي	10	7
14	بنك القاهرة عمان	33	26
15	بنك سوسيته جنرال – الأردن (SGBJ)	16	11
16	مجموع البنوك الأردنية	471	390
	البنوك غير الأردنية		
17	بنك اتش اس بي سي الشرق الأوسط	2	2
18	مصرف الرافدين	3	3
19	البنك العقاري المصري العربي	8	5
20	بنك عودة ش م ل	7	7
21	بنك الكويت الوطني	1	1
22	بنك ستاندرد تشارترد	6	6
23	سيتي بنك	2	2
24	بنك لبنان والمهجر	1	1
25	مجموع البنوك غير الأردنية	30	27
	المجموع الكلي	501	417

المصدر: جمعية البنوك الأردنية، 2007.

ملحق رقم (2)

أسماء الأساتذة الذين قاموا بتحكيم الإستبانة

التسلسل	الرتبة العلمية	الاسم	اسم الجامعة
1	أستاذ	مناور حداد	جامعة إربد الأهلية
2	أستاذ	مأمون الدبعي	الجامعة الأردنية
3	أستاذ	أحمد الظاهر	الجامعة الأردنية
4	أستاذ مشارك	توفيق عبدالجليل	الجامعة الأردنية
5	أستاذ مشارك	محمود الخلايلة	الجامعة الأردنية
6	أستاذ مشارك	عماد كرابلية	الجامعة الأردنية
7	أستاذ مساعد	محمد عبدالسميع	جامعة عمان الأهلية
8	أستاذ مساعد	عامر سلمان	الجامعة الأردنية
9	أستاذ مساعد	فارس دعاس	جامعة فيلادلفيا
10	أستاذ مساعد	توفيق عبدالهادي	جامعة عمان الأهلية

ملحق (3)

الاستبانة قبل التحكيم

جامعة عمان العربية للدراسات العليا
كلية الدراسات الإدارية والمالية

الأستاذ/الدكتور المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان " **أثر نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة منح التسهيلات المباشرة للأفراد لدى البنوك التجارية في الأردن** " استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في التمويل، ومن أجل اعتماد فقرات هذه الدراسة يأمل الباحث الاسترشاد بآرائكم ولذا تم اختياركم كعضو في التحكيم لما عرف عنكم من دراية وخبرة واطلاع.

يرجى التكرم بقراءة فقرات هذه الاستبانة، وإبداء ملاحظاتكم وآرائكم عن صحة هذه الفقرات، ومناسبة كل فقرة للمجال والبعد الذي وضعت فيه، وفقاً لما هو موضح في الاستبانة المرفقة وتعديل وإضافة وحذف أي فقرة ترونها مناسبة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

الباحث

عبدالله مصطفى سلام

البيانات المطلوبة:

1- الجامعة التي تعمل فيها: ____________________

2- الرتبة الأكاديمية: ______________________

3- الكلية: ______________________________

4- التخصص: ____________________________

5- رقم الهاتف: __________________________

الجزء الأول: البيانات الشخصية:

يتعلق هذا الجزء بجمع بيانات حول أفراد عينة الدراسة، لذا أرجو التكرم باختيار الإجابة التي تتفق مع حالتكم.

س1: الجنس

ذكر أنثى

س2: الفئة العمرية

أقل من 25 سنة 25−34 سنة 35−44 سنة

45−54 سنة 55 سنة فما فوق

س3: المؤهل العلمي:

ثانوية عامة دبلوم بكالوريوس

ماجستير دكتوراه

س4: عدد سنوات الخبرة في مجال العمل المصرفي

أقل من 3 سنوات 3−6 سنوات 7−10 سنوات

11 سنة فأكثر

الجزء الثاني: يحاول هذا الجزء جمع معلومات عن دور تكنولوجيا المعلومات في تنظيم منح التسهيلات المباشرة للأفراد، يرجى وضع علامة (√) تحت الإجابة التي تتفق وموقفك.

رقم الفقرة	الفقرة	المجال		صلاحية الفقرة لغوياً		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
	توفر قواعد بيانات عن حجم التسهيلات الائتمانية					
.1	تساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير قواعد بيانات عن حجم التسهيلات الممنوحة.					
.2	تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير معلومات عن النشاطات الأكثر تمويلاً.					
.3	تساعد تكنولوجيا المعلومات المصرف على رسم سياسات مخصصات التسهيلات الائتمانية.					
.4	توفر تكنولوجيا المعلومات سلاسل زمنية عن حجم التسهيلات المباشرة لرسم التوقعات المستقبلية.					
.5	توفر تكنولوجيا المعلومات للعاملين معلومات عن حجم التسهيلات المباشرة الممنوحة خلال فترات زمنية مختلفة.					
.6	تمكن تكنولوجيا المعلومات المصرف من تحديد الفروع الأكثر نشاطاً في منح التسهيلات الائتمانية المباشرة.					
.7	تعمل تكنولوجيا المعلومات على توجيه المصرف لحجم النشاط المطلوب في مجال التسهيلات الائتمانية المباشرة.					
.8	تخدم تكنولوجيا المعلومات المصرف في توزيع التسهيلات الائتمانية المباشرة على فئات العملاء المختلفة.					

		المجال		صلاحية الفقرة لغوياً		
توفير قواعد بيانات عن عملاء التسهيلات الائتمانية						
9.	توفر التسهيلات الائتمانية سلاسل زمنية عن العملاء المتعاملين بالتسهيلات المباشرة.					
10.	تساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير بيانات كافية عن العميل قبل منحه التسهيلات الائتمانية المباشرة.					
11.	توفر تكنولوجيا معلومات بيانات عن العملاء الأكثر استهدافاً بالتسهيلات المباشرة.					
12.	تساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير معلومات عن سلوك العميل في التعامل مع التسهيلات المباشرة.					
13.	تخلق تكنولوجيا المعلومات فرصة للمصرف للحصول على أكبر حجم من المعلومات عن العملاء المتعاملين مع التسهيلات المباشرة.					
تنظيم العلاقة بين المصرف والعميل						
14.	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين علاقة العملاء المتعاملين بالتسهيلات المباشرة مع المصرف.					
15.	توفر تكنولوجيا المعلومات معلومات عن سلوك العميل في التعامل مع التسهيلات المباشرة.					
16.	توفر تكنولوجيا معلومات متطورة تساهم في زيادة ثقة عميل التسهيلات المباشرة بالمصرف.					
17.	يحرص المصرف على توفير وسائل تكنولوجيا معلومات تخدم كلاً من المصرف والعميل.					
18.	تساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير معلومات لوضع برامج زمنية لمتابعة العملاء الحاصلين					

		المجال		صلاحية الفقرة لغوياً		
	على تسهيلات مباشرة.					
.19	تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير إمكانية إضافة تقارير إلكترونية عن حالة العميل.					
.20	تساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير مجال لإدارة المصرف لمتابعة العاملين والعملاء في مجال التسهيلات المباشرة.					
.21	توفر تكنولوجيا المعلومات بيانات تمكن من تعديل سلوك المصرف مع العملاء للحفاظ عليهم.					
توفر قواعد البيانات						
توجيه التسهيلات للفئة المستهدفة						
.22	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد الفئات المستهدفة من التسهيلات المباشرة.					
.23	تساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير فرصة للمصرف للبحث عن فئات جديدة يستهدفها بالتسهيلات المباشرة.					
.24	تعمل تكنولوجيا المعلومات عن الفئات المستهدفة في توفير بيانات عن وسائل تشجيع هذه الفئة لزيادة تعاملاتها بالتسهيلات المباشرة.					
.25	تساهم قواعد المعلومات المتوفرة في رسم سياسات تسويق التسهيلات المباشرة.					
.26	تخلق قواعد البيانات فرصة لتوسيع الفئات المستهدفة من التسهيلات المباشرة.					
تحديد حجم التسهيلات الإئتمانية التي يمكن تقديمها						
.27	تمكن قواعد المعلومات من تحديد سقف التسهيلات المباشرة التي يمكن أن تمنح للعميل.					

		المجال		صلاحية الفقرة لغوياً		
.28	تمكن قواعد المعلومات من تحديد حجم التسهيلات التي يمكن أن يقدمها كل فرع من فروع المصرف.					
.29	تساهم قواعد المعلومات في تحديد مستوى التسهيلات المباشرة الممنوحة بالنسبة للحجم الكلي المتاح.					
.30	تخلق قواعد المعلومات سلاسل زمنية تساهم في توقعات حجم التسهيلات المستقبلية.					
.31	يمكن قواعد المعلومات من تحديد السقف الأعلى لحجم التسهيلات المباشرة التي يمكن منحها لكل فترة من السنة المالية.					
توجيه منح التسهيلات لتحقيق عوائد أكبر للمصرف						
.32	تساهم قواعد البيانات في تحسين قدرة المصرف على تحقيق عوائد أكبر من نشاطات التسهيلات المباشرة.					
.33	تساهم تكنولوجيا المعلومات في توجيه التسهيلات المباشرة للنشاطات الأقل مخاطرة.					
.34	توفر قواعد المعلومات بيانات عن حجم العوائد المتحققة من التسهيلات المباشرة كسلاسل زمنية.					
.35	تعمل قواعد المعلومات على تسهيل إعادة تخطيط التسهيلات المباشرة لتحسين العوائد المتحققة.					
.36	تمكن قواعد المعلومات المصرف من مقارنة حجم التسهيلات للنشاطات المختلفة بالعوائد المتحققة منها.					
قواعد بيانات عن معوقات التسهيلات						
توفير معلومات عن الفئات الأكثر تعثراً في السداد						

		المجال		صلاحية الفقرة لغوياً		
.37	تساهم قواعد البيانات في توفير بيانات عن التزام العميل في التسهيلات المباشرة.					
.38	تمكن قواعد البيانات إدارة المصرف في التعرف على العملاء المتعثرين في تسديد التزاماتهم.					
.39	توفر قواعد البينات فرصة لإدارة المصرف لمساعدة المستفيدين من التسهيلات المباشرة والمتوقع تعثرهم لتصويب أدائهم.					
.40	تسهل قواعد البيانات على إدارة المصرف اتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت المناسب تجاه الأفراد المتعثرين.					
.41	تخلق قواعد المعلومات تواصل بين العاملين في التسهيلات والعملاء لإرشادهم في تحسين أدائهم.					
تحديد ومتابعة وضع العميل مع التسهيلات الممنوحة						
.42	تساهم قواعد البيانات في وضع جداول زمنية للتواصل مع العملاء.					
.43	تسهل قواعد البيانات تحديد العملاء الأكثر جاحة للمتابعة من غيرهم.					
.44	تمكن قواعد المعلومات المصرف من إعلام العملاء بوضعهم مع المصرف.					
.45	تخلق قواعد المعلومات فرصة مبكرة لتحسين أوضاع العملاء باستمرار.					
	رسم سياسات التسهيلات الائتمانية في المصارف التجارية					
.46	تساهم قواعد البيانات في توفير بيانات تخدم في التخطيط للسياسات الائتمانية في المصرف.					

		صلاحية الفقرة لغوياً		المجال		
.47	تسهل قواعد البيانات وضع خطط قصيرة للسياسات التي تطبق في المصارف الرئيسة وفروعا					
.48	توفر قواعد المعلومات فرصة لمراجعة السياسات الموضوعة للتسهيلات المباشرة ومطابقتها بالواقع					
.49	تخلق قواعد البيانات فرصة لتعديل السياسات بما ينسجم والوضع الاقتصادي					
.50	تساهم قواعد البيانات في مطابقة الأداء في السياسات القصيرة والطويلة الأجل في منح التسهيلات الائتمانية المباشرة.					

الجزء الثالث: يتعلق بجمع بيانات حول كفاءة منح التسهيلات الائتمانية المباشرة، يرجى وضع علامة (√) تحت الإجابة التي تتفق وموقفك.

رقم الفقرة	الفقرة	المجال		صلاحية الفقرة لغوياً		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
.51	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تفعيل منح التسهيلات الائتمانية للفئات المستهدفة					
.52	تعمل تكنولوجيا المعلومات على زيادة فاعلية التسهيلات الائتمانية في المصارف.					
.53	تساهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية متابعة المخصصات الائتمانية للنشاطات المختلفة.					
.54	تمكن تكنولوجيا المعلومات المصرف من البحث عن العملاء ذوي السيرة الجيدة في التعامل مع التسهيلات المباشرة.					
.55	تعمل تكنولوجيا المعلومات على تفعيل دور					

		المجال		صلاحية الفقرة لغوياً		
	الفروع في المصرف للتركيز على العملاء المهمين للمصرف.					
.56	تساهم تكنولوجيا المعلومات على زيادة فاعلية مخصصات التسهيلات الائتمانية للمصرف وللفروع التابعة له.					
.57	تقلل تكنولوجيا المعلومات من حجم المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها المصرف من جراء منح التسهيلات المباشرة.					
.58	تمكن تكنولوجيا المعلومات المصرف من قياس فاعلية التسهيلات المباشرة الممنوحة.					

ملحق (4)

الاستبانة بعد التعديل

أثر نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة منح التسهيلات المباشرة للأفراد لدى البنوك التجارية في الأردن

يقوم الباحث بإجراء دراسة دكتورا في التمويل حول **أثر نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة منح التسهيلات المباشرة للأفراد لدى البنوك التجارية في الأردن** " من جامعة عمان العربية للدراسات العليا، وهذا التقييم يعتمد على دور تكنولوجيا المعلومات في توفير قواعد بيانات، وتوفير معلومات عن عملاء التسهيلات الائتمانية المباشرة، وتنظيم العلاقة بين المصرف والعميل، وتوفير معلومات عن معوقات التسهيلات الائتمانية.

أرجو التكرم بالإجابة عن جميع فقرات الاستبانة المرفقة، علماً بأن النتائج التي ستخلص إليها الدراسة متوقفة على مصداقية الإجابة عن أسئلة الاستبانة، وأية معلومات ستدلون بها ستعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي، شاكرين لكم حسن تعاونكم، وسنزودكم بنتائج هذه الدراسة حال الانتهاء منها.

واقبلوا فائق الاحترام ،،،،

الباحث

عبدالله مصطفى سلام

الجزء الأول: البيانات الشخصية:

يتعلق هذا الجزء بجمع بيانات حول أفراد عينة الدراسة، لذا أرجو التكرم باختيار الإجابة التي تتفق مع حالتكم.

س1: الجنس

ذكر أنثى

س2: الفئة العمرية

أقل من 25 سنة 25–34 سنة 35–44 سنة

45–54 سنة 55 سنة فما فوق

س3: المؤهل العلمي:

ثانوية عامة دبلوم بكالوريوس

ماجستير دكتوراه

س4: عدد سنوات الخبرة في مجال العمل المصرفي

أقل من 3 سنوات 3–6 سنوات 7–10 سنوات

11 سنة فأكثر

الجزء الثاني: يحاول هذا الجزء جمع معلومات عن دور تكنولوجيا المعلومات في تنظيم منح التسهيلات المباشرة للأفراد، يرجى وضع علامة (√) تحت الإجابة التي تتفق وموقفك.

رقم الفقرة	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
توفر قواعد بيانات عن حجم التسهيلات الائتمانية						
.1	تساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير قواعد بيانات عن حجم التسهيلات الممنوحة.					
.2	توفر تكنولوجيا المعلومات معلومات عن النشاطات الأكثر تمويلاً.					
.3	تساعد تكنولوجيا المعلومات المصرف على رسم سياسات مخصصات التسهيلات الائتمانية.					
.4	توفر تكنولوجيا المعلومات سلاسل زمنية عن حجم التسهيلات المباشرة لرسم التوقعات المستقبلية.					
.5	توفر تكنولوجيا المعلومات للعاملين معلومات عن حجم التسهيلات المباشرة الممنوحة خلال فترات زمنية مختلفة.					
.6	تمكن تكنولوجيا المعلومات المصرف من تحديد الفروع الأكثر نشاطاً في منح التسهيلات الائتمانية المباشرة.					
.7	توجه تكنولوجيا المعلومات المصرف لحجم النشاط المطلوب في مجال التسهيلات الائتمانية المباشرة.					
.8	تخدم تكنولوجيا المعلومات المصرف في توزيع التسهيلات الائتمانية المباشرة على فئات العملاء المختلفة.					
توفير قواعد بيانات عن عملاء التسهيلات الائتمانية						
.9	توفر تكنولوجيا المعلومات سلاسل زمنية عن العملاء المتعاملين بالتسهيلات المباشرة.					
.10	توفر تكنولوجيا المعلومات بيانات كافية عن العميل قبل منحه التسهيلات الائتمانية المباشرة.					

رقم الفقرة	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
.11	توفر تكنولوجيا المعلومات بيانات عن العملاء الأكثر استهدافاً بالتسهيلات المباشرة.					
.12	توفر تكنولوجيا المعلومات قواعد بيانات عن التزام عميل التسهيلات المباشرة بالدفعات بالسداد.					
.13	توفر تكنولوجيا المعلومات بيانات تتعلق بالسيرة التجارية للعميل ولفترات زمنية بعيدة.					
تنظيم العلاقة بين المصرف والعميل						
.14	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين العلاقة مع العملاء المتعاملين بالتسهيلات المباشرة مع المصرف.					
.15	تساهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة ثقة عميل التسهيلات المباشرة بالمصرف.					
.16	يحرص المصرف على توفير وسائل تكنولوجيا معلومات تخدم كلاً من المصرف والعميل.					
.17	توفر تكنولوجيا المعلومات معلومات لوضع برامج زمنية لمتابعة العملاء الحاصلين على تسهيلات مباشرة.					
.18	توفر تكنولوجيا المعلومات تقارير إلكترونية عن حالة العميل.					
.19	توفر تكنولوجيا المعلومات مجال لإدارة المصرف لمتابعة العاملين والعملاء في مجال التسهيلات المباشرة.					
.20	توفر تكنولوجيا المعلومات بيانات تمكن من تعديل سياسات المصرف للحفاظ على مستويات أداء مقبولة بالنسبة له وللعميل.					
توفر قواعد البيانات						
توجيه التسهيلات للفئة المستهدفة						
.21	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد الفئات المستهدفة من التسهيلات المباشرة.					

رقم الفقرة	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
22.	تساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير فرصة للمصرف للبحث عن فئات جديدة يستهدفها بالتسهيلات المباشرة.					
23.	تعمل تكنولوجيا المعلومات في توفير بيانات عن النشطات الاقتصادية الأكثر استهدافاً بالتسهيلات المباشرة.					
24.	تساهم قواعد المعلومات المتوفرة في رسم سياسات تسويق التسهيلات المباشرة.					
تحديد حجم التسهيلات الإئتمانية التي يمكن تقديمها						
25.	تساعد قواعد المعلومات على تحديد سقف التسهيلات المباشرة التي يمكن أن تمنح للعميل.					
26.	تساعد قواعد المعلومات على تحديد حجم التسهيلات التي يمكن أن يقدمها كل فرع من فروع المصرف.					
27.	تساهم قواعد المعلومات في تحديد مستوى التسهيلات المباشرة الممنوحة بالنسبة للحجم الكلي المتاح.					
28.	تخلق قواعد المعلومات بيانات عن سلاسل زمنية تساهم في توقعات حجم التسهيلات المستقبلية.					
29.	تمكن قواعد المعلومات من تحديد السقف الأعلى لحجم التسهيلات المباشرة التي يمكن منحها لكل فترة من السنة المالية.					
توجيه منح التسهيلات لتحقيق عوائد أكبر للمصرف						
30.	تساهم قواعد البيانات في تحسين قدرة المصرف على تحقيق عوائد أكبر من نشاطات التسهيلات المباشرة.					
31.	تساهم تكنولوجيا المعلومات في توجيه التسهيلات المباشرة للنشاطات الأقل مخاطرة.					
32.	توفر قواعد المعلومات بيانات عن حجم العوائد المتحققة من التسهيلات المباشرة خلال سلاسل زمنية.					

رقم الفقرة	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
.33	تمكن قواعد المعلومات تخطيط التسهيلات المباشرة لتحسين العوائد المتحققة.					
.34	تمكن قواعد المعلومات المصرف من مقارنة حجم التسهيلات للنشاطات المختلفة بالعوائد المتحققة منها.					
قواعد بيانات عن معوقات التسهيلات						
توفير معلومات عن الفئات الأكثر تعثراً في السداد						
.35	تساهم قواعد البيانات في توفير بيانات عن مدى التزام العميل في التسهيلات المباشرة.					
.36	تمكن قواعد البيانات إدارة المصرف في التعرف على العملاء المتعثرين في تسديد التزاماتهم.					
.37	توفر قواعد البيانات فرصة لإدارة المصرف لمساعدة المستفيدين من التسهيلات المباشرة والمتوقع تعثرهم لتصويب أدائهم.					
.38	تسهل قواعد البيانات على إدارة المصرف اتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت المناسب تجاه الأفراد المتعثرين.					
.39	تخلق قواعد المعلومات تواصل بين العاملين في التسهيلات والعملاء لإرشادهم في تحسين أدائهم.					
تحديد ومتابعة وضع العميل مع التسهيلات الممنوحة						
.40	تساهم قواعد البيانات في وضع جداول زمنية للتواصل مع العملاء.					
.41	تسهل قواعد البيانات تحديد العملاء الأكثر حاجة للمتابعة من غيرهم.					
.42	تمكن قواعد المعلومات المصرف من إعلام العملاء بوضعهم الائتماني مع المصرف.					
.43	تخلق قواعد المعلومات فرصة مبكرة لتحسين أوضاع العملاء					

رقم الفقرة	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
	الائتمانية باستمرار.					
	رسم سياسات التسهيلات الائتمانية في المصارف التجارية					
44.	تساهم قواعد البيانات في توفير بيانات تخدم في التخطيط للسياسات الائتمانية في المصرف.					
45.	تسهل قواعد البيانات وضع خطط قصيرة للسياسات التي تطبق في المصارف الرئيسة وفروعها					
46.	توفر قواعد المعلومات فرصة لمراجعة السياسات الموضوعة للتسهيلات المباشرة ومطابقتها مع الواقع					
47.	تخلق قواعد البيانات فرصة لتعديل السياسات بما ينسجم والوضع الاقتصادي					
48.	تساهم قواعد البيانات في مطابقة الأداء في السياسات القصيرة الأجل في منح التسهيلات الائتمانية المباشرة.					
49.	تساهم قواعد البيانات في مطابقة الأداء في السياسات الطويلة الأجل في منح التسهيلات الائتمانية المباشرة.					

الجزء الثالث: يتعلق بجمع بيانات حول كفاءة منح التسهيلات الائتمانية المباشرة، يرجى وضع علامة (√) تحت الإجابة التي تتفق وموقفك.

رقم الفقرة	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
50.	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تفعيل منح التسهيلات الائتمانية للفئات المستهدفة					
51.	تعمل تكنولوجيا المعلومات على زيادة فاعلية التسهيلات الائتمانية في المصارف.					

.52	تساهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية متابعة المخصصات الائتمانية للنشاطات المختلفة.					
.53	تمكن تكنولوجيا المعلومات المصرف من البحث عن العملاء ذوي السيرة الجيدة في التعامل مع التسهيلات المباشرة.					
.54	تعمل تكنولوجيا المعلومات على تفعيل دور الفروع في المصرف للتركيز على العملاء المهمين للمصرف.					
.55	تساهم تكنولوجيا المعلومات على زيادة فاعلية مخصصات التسهيلات الائتمانية للمصرف وللفروع التابعة له.					
.56	تقلل تكنولوجيا المعلومات من حجم المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها المصرف من جراء منح التسهيلات المباشرة.					
.57	تمكن تكنولوجيا المعلومات المصرف من قياس فاعلية التسهيلات المباشرة الممنوحة.					